

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI
DALAM PENGELOLAAN SURAT MENYURAT
SESUAI TATA NASKAH DINAS
(Studi : Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai)**

WINDI JETISYA PUTRI, M. DHANNY ALSUNNAH, FLORA LIDIA SANDI

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email :

Windijetisya110@gmail.com
m.dhannyalsunnah@gmail.com
floralidiasandi@gmail.com

ABSTRACT

The background of this research is that the management of correspondence is not optimal according to the official script, not yet orderly management of inventory items, the low desire or motivation of officers related to managing archives, especially incoming and outgoing letters at the Secretariat of the Kumun Debai District Office. This study aims to find out to find out the analysis of employee performance in the management of correspondence according to the official document (study at the secretariat of the Kumun Debai sub-district office). From the results of data analysis, it can be concluded that 1). Work Performance shows that there is a lack of employee performance and there are some employees who are not guided by the main duties or functions or are not in accordance with the official script. 2). Discipline shows that there is a lack of discipline among employees and there are some employees who are not guided by the main duties of the office at the Secretariat of the Kumun Debai District Office. 3). Cooperation shows that cooperation in the Secretariat of the Kumun Debai District Office, there is still a lack of cooperation in managing outgoing and incoming letters based on the official script. 4). Skills show that the maintenance and security at the Secretariat of the Kumun Debai District Office is skilled in storing and managing outgoing and incoming mail, including maintaining letters in filing cabinets and filling cabinets to avoid dust, insects, fire and water. 5). Responsibility shows that the responsibility of employees in carrying out all work is still lacking.

Keywords: Performance, Management, Manuscript

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi belum optimalnya pengelolaan surat menyurat sesuai tata naskah dinas, belum tertibnya pengelolaan barang inventaris, masih rendahnya keinginan atau motivasi petugas yang berkaitan dalam menata arsip khususnya surat masuk dan surat keluar di Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat sesuai Tata Naskah Dinas (Studi Pada Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai) Dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa 1). Prestasi Kerja menunjukkan bahwa kurangnya prestasi pegawai serta ada beberapa pegawai yang tidak berpedoman pada tupoksi atau tidak sesuai dengan naskah dinas. 2). Kedisiplinan menunjukkan bahwa kurangnya disiplin antar pegawai serta ada beberapa pegawai yang tidak berpedoman pada tupoksi dari dinas di Sekretariat Kantor Kecamatan Kumun Debai. 3). Kerjasama menunjukkan bahwa kerjasama di Sekretariat Kantor Kecamatan Kumun Debai, sudah masih kurangnya kerja sama dalam mengelola surat keluar dan surat masuk berdasarkan tata naskah dinas. 4). Keterampilan menunjukkan bahwa pemeliharaan dan pengamanan di Sekretariat Kantor Kecamatan Kumun Debai, sudah terampil dalam menyimpan mengelola surat keluar dan surat masuk termasuk memelihara surat dalam almari arsip dan *filling cabinet* agar terhindar dari debu, serangga, api dan air. 5). Tanggung Jawab menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan segala sesuatu pekerjaan masih kurang.

Kata Kunci : Kinerja, Pengelolaan, Tata Naskah

I. PENDAHULUAN

Setiap waktu organisasi selalu dihadapkan dengan tuntutan untuk melaksanakan perubahan agar usahanya dapat bersaing dengan organisasi usaha lain. Pelaksanaan perubahan tentunya diharapkan menuju kearah yang lebih baik, menurut Robbins (2011:78) tujuan dari perubahan ada dua yaitu pertama untuk meningkatkan kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan yang terjadi didalam lingkungannya. Kedua untuk merubah tingkah laku dari para karyawannya dalam organisasi. Disini karyawan organisasi memegang peranan penting dalam proses perubahan karena organisasi tidak dapat berjalan sendiri tanpa tenaga manusia.

Menurut Robbins, (2011:90) proses pergerakan suatu organisasi mengikuti daur hidup yaitu, bangkit, tumbuh, dewasa dan mengalami kemunduran. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan suatu organisasi bukan sebagai suatu kesatuan yang statis, melainkan selalu berevolusi dan berubah sesuai dengan tuntutan perubahan lingkungan organisasi.

Perkembangan kehidupan manusia yang terjadi dewasa ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi informasi yang ada. Adanya perkembangan teknologi informasi maka perpindahan informasi dari suatu tempat ke tempat lain tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. Perpindahan informasi dapat terjadi apabila terdapat interaksi antara dua pihak atau lebih. Interaksi ini diwujudkan dengan aktifitas komunikasi yang dapat terjadi baik secara lisan maupun tertulis. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi maka interaksi lisan maupun tertulis inidapat terjadi tanpa harus bertemunya dua pihak atau lebih secara langsung (tatap muka) untuk melaksanakan aktifitas komunikasi tersebut.

Dalam suatu lembaga baik swasta maupun pemerintah dalam melakukan kegiatan tidak terlepas dari surat menyurat atau korespondensi, maka dari itu pada suatu perusahaan atau instansi pemerintah kegiatan pengelolaan surat masuk dan surat keluar harus mendapatkan perhatian yang serius. Pengelolaan surat merupakan salah satu kegiatan dalam organisasi yang dapat membantu kelancaran dalam bidang administrasi. Fungsi umum pengelolaan surat adalah untuk mengetahui isi atau kegiatan khusus yang diajukan

dari surat-surat yang masuk ke dalam perusahaan Pengelolaan surat yang tidak efektif dapat menimbulkan kelambatan dan kegagalan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Kantor Camat Kumun Debai adalah satuan kerja perangkat daerah sebagaimana ditetapkan dalam Perda Kota Sungai Penuh No.5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, dan ditindak lanjuti dengan Peraturan Kotaa Sungai Penuh No.886 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Perangkat Daerah Kota Sungai Penuh, yang juga mengatur tentang tugas, fungsi, dan rincian tugas Sekretaris Kecamatan.

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi di atas, ternyata Sekretaris Camat pada Kantor Camat Kumun Debai masih menghadapi permasalahan berkaitan dengan belum optimalnya pengelolaan surat menyurat sesuai tata naskah dinas. Surat menyurat adalah semua kegiatan yang meliputi pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Untuk pengelolaan surat-surat masuk dimulai dari kegiatan pengagendaan, pendistribusian sampai kegiatan pengarsipan. Sedangkan lingkup pekerjaan surat-surat keluar dimulai dari proses pengonsepan, pengetikan, penandatanganan dan pemberian cap/stempel, penggandaan, pengiriman dan ekspedisi sampai pada proses pengarsipannya sesuai dengan jenis surat, baik surat rahasia, surat penting maupun surat biasa.

Saat ini pengelolaan surat menyurat yang berpusat di Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai belum dikerjakan dengan optimal sehingga menghambat kelancaran tugas-tugas internal organisasi maupun pelayanan kepada masyarakat dan pihak terkait yang berurusan atau memiliki hubungan kerja dengan Kantor Camat Kumun Debai. Adapun permasalahan yang dihadapi terkait dengan pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat pada Kantor Camat Kumun Debai, diantaranya adalah 1). Belum optimalnya pengelolaan surat menyurat sesuai tata naskah dinas. 2). Belum tertibnya pengelolaan barang inventaris. 3). Kurangnya pembinaan disiplin pegawai. 4). Belum lancarnya pelayanan pendanaan tugas-tugas operasional kecamatan. 5). Kurangnya pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor. (Bambang, 2016): 6).

Tata Naskah Dinas dalam ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah didefinisikan sebagai pengelolaan informasi tertulis yang meliputi pengaturan jenis, format, penyiapan, pengamanan, pengabsahan, distribusi dan penyimpanan naskah dinas serta media yang digunakan dalam komunikasi kedinasan. Dalam ketentuan tersebut, selain disebutkan tentang bentuk-bentuk naskah dinas, juga dijelaskan asas-asas dan prinsip tata naskah dinas. Terdapat enam asas tata naskah dinas dan empat prinsip dari tata naskah dinas. (Menteri Dalam Negeri tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah).

Dalam Pasal 4 dan Pasal 5, dijelaskan mengenai prinsip-prinsip tata naskah dinas, yaitu sebagai berikut: 1. ketelitian, diselenggarakan secara teliti dan cermat dari bentuk, susunan pengetikan, isi, struktur, kaidah bahasa dan penerapan kaidah ejaan di dalam pengetikan; 2. kejelasan, diselenggarakan dengan memperhatikan kejelasan aspek fisik dan materi dengan mengutamakan metode yang cepat dan tepat; 3. singkat dan padat, diselenggarakan dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar; dan 4. logis dan meyakinkan, diselenggarakan secara runtut dan logis dan meyakinkan serta struktur kalimat harus lengkap dan efektif.

Sekretariat adalah satuan unit kerja yang disertai tugas dan tanggung jawab dalam mengelola surat menyurat, baik untuk keperluan internal maupun eksternal organisasi. Kondisi saat ini ternyata pengelolaan surat menyurat masih lambat. Saat ini hanya sekitar 14 buah surat per hari yang dapat diselesaikan dengan baik dan tertib sesuai dengan tata naskah dinas, sementara yang diharapkan seharusnya dapat terselesaikan sebanyak 20 buah surat per hari. Belum optimalnya pengelolaan surat menyurat pada Kantor Camat Kumun Debai pada dasarnya disebabkan karena masih rendahnya kompetensi aparatur pengelola

surat menyurat. Oleh karena itu kemampuan atau kompetensi aparatur pengelola surat menyurat harus segera ditingkatkan. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka masalah yang akan ditelaah dan dikaji adalah masih kurang optimalnya penyelenggaraan surat menyurat sesuai tata naskah dinas.

Salah satu wujud pengelolaan surat menyurat bagi organisasi pemerintahan adalah dengan melakukan kegiatan pengurusan surat baik itu surat masuk maupun surat keluar. Dalam pengelolaan surat menyurat pada kantor kecamatan kalasan masih ada kegiatan yang belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini tercermin dalam kegiatan penataan arsipnya, petugas pengelola kurang teliti dalam menyortir surat, sehingga sering dijumpai penempatan arsip tidak sesuai dengan subyeknya sehingga arsip sulit dicari apabila diperlukan. Pegawai juga belum mempunyai keahlian khusus dalam bidang surat menyurat, kurangnya perlengkapan dan peralatan dalam pengelolaan surat, serta belum adanya ruang atau tempat khusus untuk penyimpanan arsip. Kondisi tersebut menyebabkan penyimpanan arsip diserahkan ke Seksi atau bagian masing-masing yang bersangkutan sehingga keamanan surat kurang terjamin.

Berangkat dari fenomena diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan kemudian akan dituangkan kedalam bentuk skripsi yang diberi judul “**Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat sesuai Tata Naskah Dinas (Studi Pada Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai)**”.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono. (2012:14) metode kualitatif paling cocok digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui *Ground Research*. Menurut Sugiyono (2017: 44) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara-cara lain dari kualitatif.

Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsionalisme, organisasi, dan aktivitas sosial. Alasan menggunakan pendekatan studi kasus pada penelitian ini karena dengan menggunakan pendekatan tersebut dapat mengetahui bagaimana Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat sesuai Tata Naskah Dinas (Studi Pada Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah pada Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai Kota Sungai Penuh. Data yang digunakan adalah data hasil wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari instansi terkait. Lama waktu penelitian \pm 2 bulan. Penelitian ini dilakukan pada Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat sesuai Tata Naskah Dinas (Studi Pada Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai), dengan alasan masih kurangnya Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja, Ketetapan Waktu Penyelesaian pekerjaan pegawai yang diharapkan akan menyajikan data sebagai acuan.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2007:45) Jenis data dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1. Data primer diperoleh dalam bentuk verbal atau kata-kata atau ucapan lisan dan perilaku dari subjek (informan) yang berkaitan dengan objek penelitian, terhadap

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat sesuai Tata Naskah Dinas (Studi Pada Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai).

2. Data sekunder yaitu berupa tulisan-tulisan, rekaman-rekaman, gambar-gambar atau foto-foto, peta, grafik yang semuanya berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah Peraturan-peraturan mengenai pelaksanaan Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pengelolaan Surat Menyurat sesuai Tata Naskah Dinas (Studi Pada Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai) atau program-program yang telah dijalankan berhubungan dengan pelaksanaan Kantor Camat Kecamatan Kumun Debai Kota Sungai Penuh.

Teknik Analisis Data

Berdasarkan pada jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif, maka dari data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata-kata atau kalimat sehingga dengan demikian penulis menguraikan secara mendalam hasil penelitian tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang terjadi di lapangan. Setelah data terkumpul maka harus dilakukan analisis terhadap data yang ada. Untuk melakukan analisis maka digunakan apa yang disebut teknik analisis data. Sesuai dengan jenis penelitian di atas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Interpretasi data ini terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu Reduksi data, penyajian data (*Display*) dan penerikan Kesimpulan/ Verifikasi, Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2014 :16).

2. Penyajian Data (*Display*)

Penyajian merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, lebih jauh menganalisis atukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. (Miles dan Huberman, 2014 : 17)

3. Verifikasi

Dari permulaan pengumpulan data, maka data tersebut disimpulkan dengan cara mencari arti benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi.

Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu merupakan suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan yang data tersebut harus diuji kebenaran, kekokohan, kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya. (Miles dan Huberman, 2014 : 18-19).

III. PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai

Istilah kinerja sendiri merupakan tujuan dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja pada dasarnya merupakan perilaku nyata yang dihasilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari seorang karyawan pada sebuah organisasi harus dapat memberikan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam penyelesaian pekerjaan.

Kinerja Pegawai mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak pada sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Departemen sumber daya manusia atau manajemen harus selalu memonitor Kinerja Pegawai karena hal ini memengaruhi sikap absensi, perputaran tenaga kerja, Kinerja Pegawai dan masalah-masalah penting lainnya. Menurut penelitian di bidang Kinerja Pegawai ada tiga macam arah yang dapat dilihat :

1. Adalah usaha untuk menentukan faktor-faktor yang menjadi sumber Kinerja Pegawai serta kondisi-kondisi yang memengaruhinya. Dengan mengetahui hal ini orang lalu dapat menciptakan kondisi-kondisi tertentu agar pegawai bisa lebih bergairah dan merasa bahagia dalam bekerja.
2. Adalah usaha untuk bagaimana efek dari Kinerja Pegawai terhadap sikap dan tingkah laku orang terutama tingkah laku kerja seperti produktivitas, absentisme, kecelakaan akibat kerja, *labour turnover* dan sebagainya. Dengan mengetahui hal ini orang dapat mengambil langkah-langkah yang tepat dalam memotivasi pegawai serta mencegah kelakuan-kelakuan yang dapat merugikan.
3. Apakah dalam rangka usaha mendapatkan rumusan atau definisi yang lebih tepat itu sendiri.
- 4.

Teori Kinerja Pegawai

Teori Kinerja Pegawai ada tiga macam yang lazim dikenal menurut *Siagian* (2011:211), yaitu:

1. Teori ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh *Siagian* Ia mengukur Kinerja Pegawai seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang diraskan. Kemudian *Rivai* (2014:14) menerangkan bahwa Kinerja Pegawai seseorang tergantung pada *discrepancy* antara *should be* (*expectation needs or value*) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh melalui pekerjaan. Menurut penelitian yang dilakukan *Wanous* dan *Lawer* yang dikutip dari *Wexley* dan *Yukl*, menemukan bahwa sikap pegawai terhadap pekerjaan tergantung bagaimana *discrepancy* itu dirasakan.

2. Teori keadilan (*Equity theory*)

Dikembangkan oleh *Adams*, pendahulu dari teori ini adalah *Zalzenik* yang dikutip dari *Locke*. Prinsip teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas dan tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) dan *inequity* atas situasi, diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor dan pemerintah dipengaruhi oleh motivasi.

3. Teori dua faktor (*Two factor theory*)

Prinsip teori ini bahwa Kinerja Pegawai dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan tidak merupakan variabel yang kontinyu. Teori ini pertama kali ditemukan oleh *Frederick Herzberg*. Beliau membagi situasi yang memengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaan menjadi dua kelompok, yakni:

- a. *Satisfiers* atau motivasi adalah situasi yang membuktikannya sebagai sumber Kinerja Pegawai, yang terdiri dari *achievement, recognition, work itself, responsibility and advancement*.
- b. *Dissatisfiers (hygiene factors)* adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari *company policy and administration, supervision, technical, salary, interpersonal, relation, working condition, job security and status*.

Menurut teori ini perbaikan gaji dan kondisi kerja tidak akan mengurangi ketidakpuasan kerja. Selanjutnya Herzberg mengemukakan bahwa yang dapat memacu orang bekerja dengan baik dan bergairah hanyalah kelompok *satisfiers*.

Menurut Nawawi (2017:193), “ kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”

Menurut Rivai (2005:45) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan. Menurut Hasibuan (2006:22), kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Hasibuan (2007:94) bahwa indikator yang digunakan untuk menilai kinerja pegawai antara lain adalah sebagai berikut :

1. Prestasi Kerja.

Hasil prestasi kerja karyawan, baik kualitas maupun kuantitas dapat menjadi tolak ukur kinerja.

2. Kedisiplinan

Kedisiplinan karyawan dalam mematuhi peraturan yang ada dan melaksanakan instruksi yang diberikan kepadanya dapat menjadi tolak ukur kinerja.

3. Kerjasama

Diukur dari kesediaan karyawan dalam berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain sehingga hasil pekerjaannya akan semakin baik.

4. Keterampilan

Keterampilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya juga menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kinerja.

5. Tanggung Jawab

Kinerja pegawai juga dapat diukur dari kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya.

Dari beberapa definisi diatas dapat dikatakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam kemampuan melaksanakan tugas tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepada karyawan disuatu instansi/perusahaan. Kinerja juga digunakan sebagai tolak ukur pencapaian hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya dalam bekerja disuatu instansi

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja

Para pemimpin organisasi sangat menyadari adanya perbedaan kinerja antara satu karyawan dengan karyawan lainnya berada di bawah pengawasannya. Walaupun karyawan-karyawan bekerja pada tempat yang sama namun produktivitas mereka tidaklah sama. Secara garis besar perbedaan kinerja ini disebabkan oleh dua faktor

yaitu faktor individu dan situasi kerja. Menurut Tiffin ada dua variabel yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu :

1. Variabel Individu, meliputi : sikap, karakteristik, sifat-sifat fisik, minat dan motivasi, pengalaman, umur, jenis kelamin, pendidikan, serta faktor individu lainnya.
2. Variabel Organisasi
 - a) Faktor fisik dan pekerjaan, terdiri dari : metode kerja, kondisi dan desain perlengkapan kerja, penataan ruang dan lingkungan fisik (penyinaran, temperature, dan ventilasi).
 - b) Faktor sosial dan organisasi, meliputi : peraturan-peraturan organisasi, sifat organisasi, jenis latihan dan pengawasan, sistem upah dan lingkungan sosial.

Jadi dapat dikatakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam kemampuan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepada karyawan disuatu instansi/perusahaan. Sedangkan kinerja pegawai yaitu hasil kerja yang dicapai seseorang atau kelompok orang sesuai dengan wewenang/tanggung jawab masing-masing karyawan selama periode tertentu. Dengan indikatornya yaitu sesuai yang dikemukakan oleh Wirawan dan Simamora yaitu kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu.

Karakteristik Pegawai yang memiliki kinerja Yang Tinggi

Sebuah studi tentang kinerja menemukan beberapa karakteristik karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi. Wilson (2017:12) menyebutkan beberapa karakteristik karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, meliputi :

1. Berorientasi Pada Prestasi
Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi, keinginan yang kuat membangun sebuah mimpi tentang apa yang mereka inginkan untuk dirinya.
2. Percaya Diri
Karyawan yang kinerja tinggi memiliki sikap mental positif yang mengarahkannya bertindak dengan tingkat percaya diri yang tinggi.
3. Pengendalian Diri
Karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi mempunyai rasa percaya diri yang sangat mendalam.
4. Kompetensi
Karyawan yang kinerjanya tinggi telah mengembangkan kemampuan spesifik atau kompetensi berprestasi dalam daerah pilihan mereka.
5. Persisten
Karyawan yang kinerjanya tinggi mempunyai piranti kerja, didukung oleh suasana psikologis, dan pekerja keras terus-menerus.

Indikator Kinerja

Sebuah organisasi didirikan tentunya dengan suatu tujuan tertentu. Sementara tujuan itu sendiri tidak sepenuhnya akan dapat dicapai jika karyawan tidak memahami tujuan dari pekerjaan yang dilakukannya. Artinya, pencapaian tujuan dari setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan akan berdampak secara menyeluruh terhadap tujuan organisasi. Oleh karena itu, seorang karyawan harus memahami indikator-indikator kinerja sebagai bagian dari pemahaman terhadap hasil akhir dari pekerjaannya.

Sementara itu, dalam kaitannya dengan indikator kinerja pegawai, menurut Dwiyanto (2016:144) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dapat diukur dengan indikator - indikator sebagai berikut :

1. Kuantitas Kerja, yaitu meliputi jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan.

2. Kualitas Kerja, yaitu berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan rencana organisasi.
3. Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

Indikator-indikator kinerja pegawai sebagaimana disebutkan diatas memberikan pengertian bahwa pekerjaan yang dilakukan karyawan dilandasi oleh ketentuan-ketentuan dalam organisasi. Disamping itu, karyawan juga harus mampu melaksanakan pekerjaannya secara benar dan tepat waktu.

Sedangkan menurut Ghozali, (2017) setiap indikator kinerja diukur berdasarkan kriteria standar tertentu. Dalam mengukur kinerja, terdapat kriteria dan ukuran, kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuantitatif
Yaitu menghitung seberapa banyak unit keluaran kinerja harus dicapai dalam kurun waktu tertentu
2. Kualitatif
Seberapa baik atau seberapa lengkap hasil harus dicapai. Standar kualitas dapat diekspresikan sebagai tingkat kesalahan seperti jumlah atau persentase kesalahan yang diperbolehkan perunit hasil kerja
3. Ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk.
Kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk membuat sesuatu atau melayani sesuatu.

Beragamnya pendapat para ahli diatas tentu saja ada memiliki kesamaan dan perbedaan tersendiri. Kesamaan indikator dapat kita lihat dari pendapat simamora yang memasukkan unsur kuantitas, kualitas dan ketepatan waktu pelaksanaan dalam unsur kinerja. Demikian juga dengan kesamaan yang dikemukakan oleh wirawan yang memasukkan unsur kualitas, kuantitas, dan ketepatan waktu dalam indikatornya. Oleh sebab itu penulis memasukkan bagian bagian ini kedalam pertanyaan wawancara yang dihubungkan dengan kinerja pegawai dalam penelitian ini.

Pengertian Surat

Pengertian surat menurut Hariandja (2015:10), adalah suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pertanyaan secara tertulis kepada pihak lain baik itu atas nama sendiri ataupun atas nama jabatannya dalam organisasi. Sedangkan menurut Haditono (2016:10), surat adalah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain baik yang berkaitan dengan kegiatan bisnis maupun nonbisnis.

2.1.1 Fungsi Surat

Menurut Miftah Thoha (2016:122), surat memiliki beberapa fungsi. Secara umum, fungsi surat adalah sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Akan tetapi, secara khusus, fungsi surat adalah sebagai berikut:

1. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicara. Karenaitu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirim.
2. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
3. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
4. Dokumen untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
5. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
6. Dokumen historis (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif.
7. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan.

2.1.2 Jenis Surat

1. Jenis Surat Menurut Isinya

Jenis surat menurut Barthos dalam Robbins, (2011:11), yaitu:

a. Surat dinas

Surat dinas adalah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas dibuat oleh instansi pemerintah dan dikirim kepada semua pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut, karena surat dinas sifatnya resmi, maka surat tersebut ditulis menggunakan bahasa ragam resmi. Contoh surat dinas diantaranya adalah surat keputusan, instruksi, surat tugas, surat edaran, surat penagihan, pengumuman dan surat undangan rapat dinas.

b. Surat niaga

Surat niaga adalah surat yang berisi masalah perniagaan. Surat niaga adalah surat yang berisi perniagaan. Dibuat oleh suatu perusahaan yang ditujukan kepada semua pihak. Contoh surat niaga diantaranya adalah surat pesanan, surat tagihan surat permohonan lelang dan periklanan.

c. Surat pribadi

Surat pribadi adalah surat yang berisi masalah pribadi yang ditujukan kepada keluarga, teman atau kenalan. Karena surat pribadi sifatnya akrab, maka menggunakan bahasa yang santai dan luwes untuk menambah rasa kekeluargaan atau persahabatan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa surat adalah suatu sarana komunikasi tertulis yang digunakan untuk menyampaikan informasi suatu berita dari satu pihak ke pihak lain dengan memiliki suatu maksud atau isi yang terdapat pada surat, baik itu berupa pemberitahuan, kerjasama, dan lain sebagainya.

2.1.3 Fungsi Surat

Menurut Miftah Thoha (2016:122), surat memiliki beberapa fungsi. Secara umum, fungsi surat adalah sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Akan tetapi, secara khusus, fungsi surat adalah sebagai berikut:

8. Duta atau wakil penulis untuk berhadapan dengan lawan bicara. Karenaitu, isi surat merupakan gambaran mentalitas pengirim.
9. Alat pengingat atau berpikir karena surat dapat diarsipkan dan dapat dilihat lagi jika diperlukan.
10. Pedoman untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
11. Dokumen untuk bertindak, seperti surat keputusan atau surat instruksi.
12. Bukti tertulis yang otentik terutama surat-surat perjanjian.
13. Dokumen historis (sejarah), misalnya surat-surat perubahan dan perkembangan suatu instansi, yuridis dan administratif.
14. Alat untuk menjamin keamanan, misalnya surat keterangan jalan.

2.1.4 Jenis Surat

2. Jenis Surat Menurut Isinya

Jenis surat menurut Barthos dalam Robbins, (2011:11), yaitu:

d. Surat dinas

Surat dinas adalah surat yang berisi masalah kedinasan atau administrasi pemerintah. Surat dinas dibuat oleh instansi pemerintah dan dikirim kepada semua pihak yang memiliki hubungan dengan instansi tersebut, karena surat dinas sifatnya resmi, maka surat tersebut ditulis menggunakan bahasa ragam resmi. Contoh surat dinas diantaranya adalah surat keputusan, instruksi, surat tugas, surat edaran, surat penagihan, pengumuman dan surat undangan rapat dinas.

- e. Surat niaga
Surat niaga adalah surat yang berisi masalah perniagaan. Surat niaga adalah surat yang berisi perniagaan. Dibuat oleh suatu perusahaan yang ditujukan kepada semua pihak. Contoh surat niaga diantaranya adalah surat pesanan, surat tagihan surat permohonan lelang dan periklanan.
- f. Surat pribadi
Surat pribadi adalah surat yang berisi masalah pribadi yang ditujukan kepada keluarga, teman atau kenalan. Karena surat pribadi sifatnya akrab, maka menggunakan bahasa yang santai dan luwes untuk menambah rasa kekeluargaan atau persahabatan.

2.3.1 Bentuk-bentuk Surat

Menurut Ranupandojo (2000:16), seluruh surat berperihal harus ditulisdengan menggunakan tiga bentuk utama, yaitu:

- a. Bentuk Resmi Indonesia (*Official Style*)
- b. Bentuk Lurus (*Block Style*)
- c. Bentuk Bertekuk (*Indented Style*)

Ketiga bentuk utama diatas memiliki variasi, sehingga bentuk surat berperihal secara lengkap adalah:

- 1. Bentuk resmi Indonesia lama (*official Style*)
- 2. Bentuk resmi Indonesia baru (*New Official Style*)
- 3. Bentuk Lurus Penuh (*Full Block Style*)
- 4. Bentuk Lurus (*Block Style*)
- 5. Bentuk Setengah Lurus (*Semi Block Style*)
- 6. Bentuk Bertakuk (*Indented Style*)
- 7. Bentuk Alinea Menggantung (*Hanging Paragraph Style*)

2.3.2 Bagian-bagian Surat

Menurut Samsudin (2007: 136), bagian-bagian surat antara lain sebagai berikut:

- a. Kepala Surat, berfungsi memberikan informasi kepada penerima surat tentang nama, alamat, dan keterangan lain yang berkaitan dengan instansi/ badan pengirim surat.
- b. Nomor surat, berguna untuk memudahkan dalam pengarsipan surat, dalam pencarian surat, mengetahui banyaknya surat yang keluar dan bahan rujukan dalam surat-menyerurat tahap selanjutnya.
- c. Tanggal surat, berfungsi untuk memberitahukan kepada penerima surat kapan surat itu ditulis, dan agar penerima mengetahui berapa lama surat itu diperjalanan.
- d. Lampiran surat, berguna sebagai petunjuk bagi penerima surat tentang adanya keterangan-keterangan tambahan, selain surat itu sendiri.
- e. Hal/ Perihal, bermakna perkara, soal, urusan, peristiwa dan tentang hal.
- f. Alamat yang dituju, alamat surat berguna sebagai petunjuk pihak yang harus menerima surat.
- g. Salam pembuka, ditulis sebagai tanda penghormatan penulis terhadap pihak yang dituju.
- h. Alinea pembuka, berfungsi sebagai pengantar isi surat untuk mengajak pembaca surat menyesuaikan perhatiannya kepada pokok surat sebenarnya.
- i. Isi surat, merupakan bagian surat yang menampung maksud penulisan surat atau memuat sesuatu yang dikehendaki oleh pengirim surat.
- j. Alinea penutup, berisi penegasan, harapan, ucapan terima kasih, atau untuk mengakhiri pembicaraan dalam surat.
- k. Salam penutup, berfungsi untuk menunjukkan rasa hormat penulis setelah penulis surat berkomunikasi dengan pembaca surat.

- l. Pengirim surat, adalah pihak yang bertanggung jawab atas penulisan/ penyampaian surat dan dibubuhi tanda tangan untuk menunjukkan keabsahan surat tersebut.
- m. Tembusan surat (*carbon copy = cc*), dibuat jika isi surat tersebut jugaperlu diketahui pihak-pihak lain, disamping pihak yang ditujunya.
- n. Inisial, berupa singkatan dari nama pengonsep dan pengetik surat.

Operasional Konsep

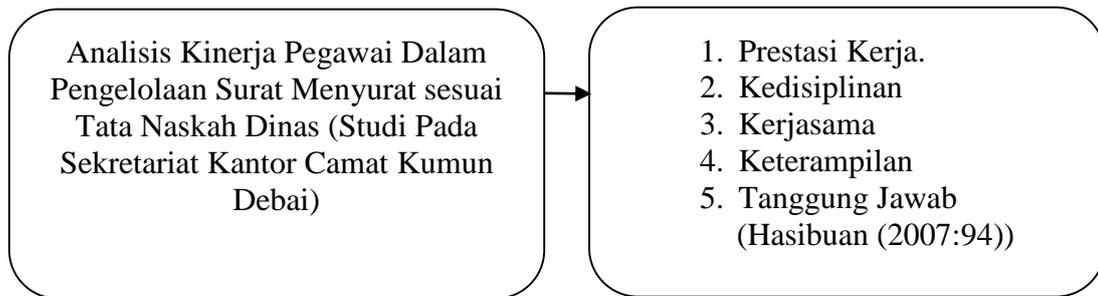
Berdasarkan Rumusan masalah yang diambil oleh peneliti sebagaimana yang tercantum di bab 1, maka operasionalisasi konsep yang dapat dirumuskan adalah :

Variabel	Definisi	Indikator
Kinerja	Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan yang disesuaikan dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan tempat individu tersebut bekerja dengan maksud untuk dapat mencapai tujuan organisasi.	<ol style="list-style-type: none">1. Kuantitas Kerja2. Kualitas Kerja3. Ketetapan Waktu Penyelesaian pekerjaan
Pengelolaan Surat Menyurat oleh Sekretariat	Sekretariat adalah satuan unit kerja yang disertai tugas dan tanggung jawab dalam mengelola surat menyurat, baik untuk keperluan internal maupun eksternal organisasi. Kondisi saat ini ternyata pengelolaan surat menyurat masih lambat. Saat ini hanya sekitar 14 buah surat per hari yang dapat diselesaikan dengan baik dan tertib sesuai dengan tata naskah dinas, sementara yang diharapkan seharusnya dapat terselesaikan sebanyak 20 buah surat per hari.	<ol style="list-style-type: none">1. Penerimaan surat masuk2. Penyortiran surat3. Membuka surat4. Mengeluarkan dan memeriksa isi surat5. Mencatat surat masuk di Kartu kendali6. Membaca dan memberi catatan7. Membuat konsep surat dengan tulisan tangan8. Mencatat pada buku registrasi surat keluar9. Mengetik konsep surat10. Meminta tanda tangan pimpinan11. Mencatat surat di lembar pengantar pengirim surat12. Menyimpan tembusan

Kerangka Berpikir

Untuk memudahkan pemahaman dalam masalah penelitian, berikut dikemukakan kerangka pikir (alur pikir) dari penelitian seperti skema berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Berpikir



IV. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa untuk mengetahui kualitas Analisis Kinerja Pegawai Dalam surat Surat Menyurat sesuai Tata Naskah Dinas (Studi Pada Sekretariat Kantor Camat Kumun Debai) dapat disimpulkan bahwa: 1). Prestasi Kerja menunjukkan bahwa kurangnya prestasi pegawai serta ada beberapa pegawai yang tidak berpedoman pada tupoksi atau tidak sesuai dengan naskah dinas. 2). Kedisiplinan menunjukkan bahwa kurangnya disiplin antar pegawai serta ada beberapa pegawai yang tidak berpedoman pada tupoksi dari dinas di Sekretariat Kantor Kecamatan Kumun Debai. 3). Kerjasama menunjukkan bahwa kerjasama di Sekretariat Kantor Kecamatan Kumun Debai, sudah masih kurangnya kerja sama dalam mengelola surat keluar dan surat masuk berdasarkan tata naskah dinas. 4). Keterampilan menunjukkan bahwa pemeliharaan dan pengamanan di Sekretariat Kantor Kecamatan Kumun Debai, sudah terampil dalam menyimpan mengelola surat keluar dan surat masuk termasuk memelihara surat dalam almari arsip dan *filling cabinet* agar terhindar dari debu, serangga, api dan air. 5). Tanggung Jawab menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan segala sesuatu pekerjaan masih kurang.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai bahan evaluasi antara lain:

1. Perlu adanya pendidikan dan pelatihan tentang surat atau kearsipan secara berkala bagi pegawai kearsipan, sehingga dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai.
2. Perlu adanya pengadaan tempat atau ruang khusus untuk penyimpanan surat atau arsip, agar surat atau arsip yang disimpan lebih aman dan tidak rusak.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya diadakan pelayanan administrasi dan kearsipan secara elektronik. Karena hal tersebut akan mempermudah dalam pelayanan dan Surat Menyurat sesuai Tata Naskah Dinas.
4. Perlu adanya pengadaan Keterampilan menunjukkan bahwa pemeliharaan dan pengamanan di Sekretariat Kantor Kecamatan Kumun Debai.

5. Perlu adanya Kedisiplinan menunjukkan bahwa kurangnya disiplin antar pegawai serta ada beberapa pegawai yang tidak berpedoman pada tupoksi dari dinas di Sekretariat Kantor Kecamatan Kumun Debai.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Bidang Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Sungai Penuh”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Dalam mewujudkan skripsi ini penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak terutama dari kedua orang tua, kemudian penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Eliyusnadi, S.Kom., M.Si selaku Ketua STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh
2. Bapak Ade Nurma Jaya Putra, S.Sos., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
3. Bapak M. Dhany Alsunah, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing utama yang telah banyak membantu, mengarahkan dan memberikan semangat selama penulisan skripsi
4. Ibu Flora Lidia Sandi, M.Kom selaku pembimbing pendamping yang telah banyak membantu, mengarahkan dan memberikan semangat selama penulisan skripsi
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama penulis menjalani pendidikan
6. Kepada Sahabat-sahabat yang telah memberikan motivasi hebat
7. Kepada rekan-rekan KUKERTA Posko 9 di Desa Sitingjau Laut
8. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis
9. Kepada diriku, terimakasih telah berproses.

Sungai Penuh, November 2021
Penulis

WINDI JETISYA PUTRI
NPM : 1710078201188

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2016. “*Transparansi Pelayanan Publik*”, dalam Agus Dwiyanto, ed. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haditono Dr, Siti Rahayu. 2016. *Psikologi Perkembangan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoko, T, Hani. 2000. *Manajemen*. Edisi Kedua: Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta
- Hariandja, Marihot Tua Effendi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pt Grasindo.
- Hasibuan. Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Jahar Efendy, Analisis Kinerja Pegawai Dalam surat Surat Menyurat sesuai Tata Naskah Dinas Studi Pada Sekretariat Kantor Camat Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Jurnal.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Yogyakarta: PT. Andi.
- Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. PT . Remaja. Rosdakarya. Bandung.
- Miftah Thoha. 2013. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moehiono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Moekijat. 2016. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Nawawi. 2017. *Perencanaan SDM Untuk Organisasi Profit Yang Kompetitif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Pebi Julianto. 2018. *Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Efisiensi Kerja Pada koantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Pebi Julianto. 2018. *Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Mtsn Model Sungai Penuh*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah
- Ranupandojo, Heidjrachman & Saud Husnan, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE

- Rivai, 2011, “*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk. Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja GrafindoPersada.
- Robbins, S. 2011. *Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, alih Bahasa : Hadyana Pujaatmaja*. Jakarta: Prenhallindo.
- Robbins, Stephen P. & A. Judge, Timothy. (2008). *Perilaku organisasi*. Edisi 12. Salemba empat. Jakarta 12160.
- Samsudin, salidi. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. M.Pd.. APU. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas*. Kerja. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bagian penerbitan YKPN, Yogyakarta.
- Sudjana, N. (2009). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan Penatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Penatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan Penatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparman Adiwidjaja, dan Napitupulu P, Soetjipto, *Pedoman Penyusunan Kertas Kerja Perorangan (KKP) Bahan Ajar Diklatpim Tingkat.III, LAN-RI, Jakarta, 2004*.
- Sutrisno. E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana. Jakarta.
- Syakirman. (2016). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Kopertis Wilayah VI Sumatera Barat dan Keinci.
- Thoha. Miftah. 2015. *Pembinaan Organisasi Proses Diagnosa dan Intervensi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Wilson. 2012. “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Jakarta: Erlangga.