

Otang Soemantri<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>

## **KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT DI KOTA BANDUNG**

Otang Soemantri<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bagasasi

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bagasasi  
otangsoemantri5@gmail.com<sup>1</sup>, sunandie17@gmail.com<sup>2</sup>

### **Abstract**

*The focus of the research is to determine the effect of competence on the performance of hospital employees in the city of Bandung. The research methods used in the study are descriptive surveys and explanatory surveys. The type of investigation is causality, as well as time horizon, research is cross-sectional. The analytical techniques used consist of two types, namely, (1) descriptive analysis, especially for qualitative variables, and (2) quantitative analysis. Hypothesis testing using statistical tests. Quantitative analysis is emphasized to reveal the behavior of research variables, while descriptive qualitative analysis is used to explore the behavior of causative factors. The performance of nurses in Bandung City hospitals is considered good. Competence simultaneously affects the Performance of Nurses at Bandung City Hospital. But partially the dominant competence affects the performance of the Nurse, because competence more predominantly affects the performance, being the priority in improving the performance of the Nurse. They were enhancing the competence of nurses at Bandung City Hospital by including training and education, so that they are able to work more professionally.*

*Keywords: Competence, Performance, Quantitative*

### **Abstrak**

Fokus penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan rumah sakit di kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei deskriptif dan survei penjelasan. Jenis penyelidikannya adalah kausalitas, serta cakrawala waktu, penelitian bersifat cross-sectional. Teknik analisis yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu, (1) analisis deskriptif, terutama untuk variabel kualitatif, dan (2) analisis kuantitatif. Pengujian hipotesis menggunakan uji statistik. Analisis kuantitatif ditekankan untuk mengungkapkan perilaku variabel penelitian, sedangkan analisis kualitatif deskriptif digunakan untuk mengeksplorasi perilaku faktor penyebab. Kinerja perawat di rumah sakit Kota Bandung dinilai baik. Kompetensi sekaligus mempengaruhi Kinerja Perawat di RS Kota Bandung. Tetapi sebagian Kompetensi dominan mempengaruhi kinerja Perawat, karena kompetensi lebih dominan mempengaruhi kinerja, menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja Perawat. Mereka meningkatkan kompetensi perawat Rumah Sakit di Kota Bandung dengan memasukkan pelatihan dan pendidikan, sehingga mampu bekerja lebih profesional.

**Kata Kunci:** Kompetensi, Kinerja, Kuantitatif

**Corresponding author :** otangsoemantri5@gmail.com

## Otang Soemantri<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan organisasi yang berfungsi melayani kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia masih dirasakan kurang memuaskan. Keluhan muncul disebabkan perbedaan persepsi mengenai pelayanan yang dirasakan pasien. Keluhan terjadi bukan hanya pada aspek infrastruktur, namun juga pelayanan dari sumber daya manusia. Waktu tunggu pasien untuk dilayani seringkali terlambat dan tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Menelaah lebih lanjut, keluhan terlihat dari disiplin kerja rendah yang diindikasikan dari sering terlambat hadir dalam upacara pagi, terlambat mengisi absen, terlambat mengunggah beban kerja, pegawai kurang mengefektifkan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan yang mengakibatkan pekerjaan terbengkalai dan menumpuk yang didasari kurang motivasi intrinsik pegawai untuk melakukan kewajiban dan tanggungjawab (Analisa. 2011).

Sumber daya manusia (SDM) merupakan tokoh sentral dalam organisasi, Instansi atau perusahaan untuk mencapai tujuan (Abubakar. 2018). Aktivitas manajemen dapat berjalan baik dibantu dengan karyawan yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan. Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota perusahaan. Indonesia merupakan negara yang bercita-cita untuk mencapai *good governance*. Syarat bagi terciptanya *good governance*, paling tidak meliputi transparansi, akuntabilitas, dan pemerintahan yang partisipatif. Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yaitu, untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan

masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Proses mewujudkan terciptanya *good governance* memerlukan peningkatan sumber daya manusia yang menjadi unsur strategis untuk menentukan kualitas dan kinerja organisasi (Triastuti. 2019).

Sumber daya manusia bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi (Subowo and Setiawan 2015). Meningkatkan kualitas pelayanan tentunya diperlukan kompetensi, kompetensi SDM memberikan dampak positif bagi organisasi untuk mencapai Visi dan Misi. SDM sebagai harta penting yang dimiliki organisasi, sedangkan manajemen yang efektif menjadi kunci bagi keberhasilan organisasi.

Kompetensi SDM sangat diperlukan, seharusnya organisasi memilih karyawan dengan kompetensi yang sesuai standar organisasi. Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap (Emron, Yohny, Imas. 2017).

Spencer menerangkan korelasi antara kompetensi dengan kinerja hubungan sebab akibat (*causally related*), relevansi kompetensi dan kinerja kuat akurat. Pegawai harus mempunyai kompetensi yang sesuai dengan tugas pekerjaan *the right men on the right job* (Moehoriono. 2010). Mathis dan Jackson (2001) menjelaskan kompetensi sebagai karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan kinerja individu atau tim. Faktor kompetensi yang dijelaskan Mathis dan Jackson terdiri dari pengetahuan (*knowledge*),

## Otang Soemantri<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>

keterampilan (*skill*) dan kemampuan (*abilities*).

Hasibuan (2016) mengemukakan motivasi (*Motivation*), manajemen hanya ditujukan pada sumber daya manusia. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi pegawai, agar bekerja sama secara produktif serta berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan. Individu bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan, kebutuhan yang disadari (*conscious needs*), kebutuhan yang tidak disadari (*unconscious needs*), berbentuk materi atau non materi.

Peningkatan kinerja, dilihat melalui kompetensi individu, kompetensi dapat dipenuhi melalui pendidikan formal dan non formal, seperti mengikuti pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan bidang pekerjaan, mengikuti seminar dan pendidikan lanjutan setelah sarjana yaitu pascasarjana. Tujuan kompetensi yaitu agar para pegawai dapat lebih profesional dan tingkat produktivitas yang lebih tinggi (Rosmaini. Tanjung. 2019). Kompetensi adalah suatu kemampuan melaksanakan atau melakukan pekerjaan dan tugas yang dilandasi keterampilan, pengetahuan serta didukung sikap kerja yang dituntut pekerjaan Wibowo 2012 (Bukhari. Pasaribu. 2019).

Meningkatkan kinerja bukan merupakan pekerjaan yang mudah, karena budaya organisasi cenderung mempunyai kaitan dalam peningkatan pelayanan yang sudah ditargetkan. Kinerja sebagai keberhasilan individu secara keseluruhan selama periode melaksanakan tugas, dari penilaian standar hasil kerja, target sasaran dan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati Rivai 2015 (Rosmaini. Tanjung. 2019).

Kemampuan yang sangat kompetitif sangat diperlukan anggota organisasi agar

mampu menyiapkan, mengelola dan mengoperasikan sumber-sumber yang telah dimiliki. Penilaian kinerja merupakan kegiatan penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan organisasi. Kompetensi menjadi indikator yang mendukung terciptanya kinerja optimal serta memberikan kontribusi yang maksimal.

Berdasarkan penjabaran, kompetensi merupakan bagian terpenting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Fokus penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai Rumah Sakit di Kota Bandung.

Indikator kompetensi dalam penelitian menggunakan teori Mathis dan Jackson (2001) yaitu, pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan kemampuan (*abilities*). Tujuan penelitian.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Manajemen SDM

Siagian (2008:10) Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi. Pada dasarnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi maupun bagi pengembangan dirinya. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kebijakan dan praktik yang terlibat untuk menjalankan aspek individu atau sumber daya manusia dari suatu posisi manajemen, sebagai proses untuk perekrutan, pelatihan, pemberian penghargaan dan penilaian (Sunarsi. 2019).

## Otang Soemantri<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>

### 2. Kompetensi

Kompetensi dapat mengembangkan prestasinya sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan organisasi. Karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), serta atribut personal (*personal attributes*) lainnya yang mampu membedakan antara orang yang perform dan tidak perform dijelaskan inti utama dari system atau model kompetensi adalah sebagai alat penentu untuk memprediksikan keberhasilan kerja seseorang pada suatu posisi Spencer & Spencer (Ruky, 2006:57).

### 3. Motivasi

Motivasi dalam lingkungan kerja sangat diperlukan, motivasi sebagai bentuk proses manajemen. Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku manusia, sebagai gambaran sederhana tentang motivasi dapat dilihat dari aspek perilaku individu. Kreitner dan Kinicki (Pradityo, 2017) menjelaskan motivasi adalah kumpulan proses psikologis yang menyebabkan pergerakan, arahan dan kegigihan dari sikap sukarela yang mengarah pada tujuan. Menurut Maslow (2018) motivasi adalah tenaga pendorong dari dalam yang menyebabkan manusia berbuat sesuatu atau berusaha untuk memenuhi kebutuhannya.

### METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Lokasi penelitian dilakukan pada Rumah Sakit di Kota Bandung. Metode penelitian menggunakan metode penelitian

kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang ciri-ciri variabel mengenai kompetensi terhadap kinerja. Penelitian termasuk pada kategori cross-sectional yaitu informasi dari responden dikumpulkan langsung diobyek penelitian dengan tujuan dapat menduga pendapat responden terhadap obyek penelitian.

Data mengenai kompetensi dan Kinerja dapat diperoleh secara empirik dengan memberikan sejumlah pertanyaan pada obyek penelitian sebagai responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan peneliti, baik pertanyaan lisan atau tulisan yang berkaitan dengan variabel penelitian sebagai responden, sehingga data kualitatif dapat diperoleh sebelum diolah menjadi data kuantitatif.

Sampel dan populasi yang digunakan merupakan pegawai Rumah Sakit. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Anggota sampel yang tepat digunakan menurut Sugiyono (2018:81) dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka peluang kesalahan semakin kecil dan begitu sebaliknya (Sugiyono, 2018)

Cara penentuan responden yang digunakan adalah probability sampling, yaitu sampling yang memberikan peluang yang sama pada populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian yang dilakukan dengan metode survey menguraikan karakteristik Pegawai terlebih dahulu sebelum melakukan analisis verifikatif untuk mengetahui perilaku dari data

**Otang Soemantri<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>**

itu sendiri, seperti karakteristik responden mengenai pendidikan, jenis kelamin, usia dan Pendidikan. Jenis kelamin Laki-laki dan Perempuan, rentang usia mulai dari umur 25 sampai umur 50 tahun, jenjang Pendidikan mulai dari strata satu (S1) sampai Strata 3 (S3).

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian manajemen kinerja pegawai memerlukan pertimbangan penting. Kinerja dipengaruhi secara individu maupun kelompok. Individu dalam organisasi merupakan bagian yang menentukan keberhasilan pada pencapaian. Melihat kinerja pegawai dari karakteristik jenis kelamin, usia dan Pendidikan dijelas melalui table 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden							
JK		Usia			Pendidikan		
L	P	21-30	31-40	41-50	S1	S2	S3
27	3	3	13	14	16	6	8

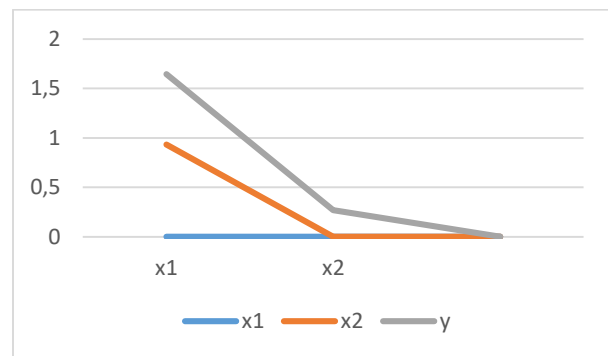
Ruky (Fakih. 2016) menyatakan bahwa jenis kelamin pria atau wanita tidak dibedakan dalam pengukuran kinerja karena keduanya dianggap netral. Faktor jenis kelamin ikut menentukan tingkat partisipasi dan produktivitas seseorang dalam bekerja. Tenaga kerja pada dasarnya tidak dapat dibedakan berdasarkan pada jenis kelamin.

Karakteristik berdasarkan usia dapat diketahui bahwa usia pegawai relatif termasuk usia produktif, yakni berkisar antara 31 – 40 tahun. Ideal usia 31-40 tahun sebagai masa pegawai yang bersangkutan menyenangi bidang-bidang pekerjaan yang cukup menantang dalam mengaplikasikan idealisme. Lasut (2017) Usia adalah usia individu yang terhitung mulai saat dilahirkan sampai dengan berulang tahun. semakin cukup usia, tingkat kematangan dan kekuatan individu akan lebih

matang dalam berfikir dan bekerja. Usia produktif individu mampu memberikan jasa bagi masyarakat.

Usia tenaga kerja merupakan usia produktif bagi individu yang memberikan hubungan antara usia dengan kinerja menjadi isu penting. Menurut Yasin Dan Priyono (2016) Usia dari tenaga kerja adalah usia produktif bagi individu. Perkembangan zaman menuntut pegawai untuk melanjutkan jenjang Pendidikan dalam setiap instansi. Pendidikan formal terakhir pegawai sebagian besar lulusan S1, S2 dan S3. Pendidikan menentukan pegawai dapat mencapai prestasi puncak serta memiliki etos kerja yang tinggi dan tujuan yang jelas (Hasibuan. 2000).

Kompetensi menurut Arthur Andersen (Usmara. 2003) sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan atribut personal (*personal attributes*). Kompetensi sebagai penentu untuk memprediksikan keberhasilan kerja individu, system kompetensi untuk mengeksplorasi lebih jauh pengetahuan, keterampilan dan perilaku utama yang untuk keberhasilan individu. Hasil Koefisien jalur dijelaskan Gambar 1.



Gambar 1. Koefisien jalur Variable



## Otang Soemantri<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>

Hasil pengolahan data menunjukkan standar kompetensi pegawai di rumah sakit menerangkan cakupan cara mengatasi masalah, efisiensi waktu dan meningkatkan kemampuan individu. Kompetensi pegawai merasa belum sesuai kemampuan dengan pengetahuan dan keahlian. Pegawai belum merasa bahwa keterampilan atas pekerjaan adalah tanggung jawab, sehingga pencapaian peningkatan pelayanan bukanlah merupakan tanggung jawab pegawai. Pegawai belum merasa bahwa peningkatan pelayanan menjadi bagian yang penting. System dan prosedur pelayanan yang dijalani pegawai belum sesuai dengan standar.

Kompetensi sebagai keahlian individu harus dimiliki secara formal dan sangat diperlukan pengakuan secara instansi. Sutrisno (2010) mengemukakan konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan dengan berbagai manfaat yaitu memperjelas standar kerja dan harapan yang dicapai. Dipergunakan sebagai salah satu indikator seleksi karyawan untuk dapat memaksimalkan produktivitas. Dasar pengembangan sistem remunerasi serta memudahkan adaptasi terhadap perubahan dan menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.

Tabel 2. Korelasi Kompetensi terhadap Kinerja

Determinasi Multiple (R <sup>2</sup> )	R <sup>2</sup> Y.X1, X2,	0.935
Koefisien Korelasi Multiple	R Y.X1, X2,	0.967
Determinasi Var. Lain terhadap Y	P <sup>2</sup> Y €	0.065

Tabel menerangkan, kompetensi secara signifikan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 0.935 atau 93.5%. Didasarkan kerangka teori bahwa ada pengaruh

antara kompetensi terhadap Kinerja Pegawai rumah sakit di Kota Bandung. Robbins dan Judge (2008) menjelaskan kinerja sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. studi manajemen Kinerja pegawai memerlukan pertimbangan penting, karena pada dasarnya kinerja individual dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi yang menentukan kinerja. Keberhasilan pegawai dipengaruhi tingkat kompetensi pegawai.

Mathis dan Jackson (2001) bahwa Kinerja Pegawai sebagai tindakan dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja Pegawai mampu memberikan pengaruh dan kontribusi untuk organisasi meliputi kualitas output, kuantitas output, jangka waktu output, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Secara umum dikatakan bahwa kinerja pegawai (*performance*) adalah wujud keberhasilan pekerjaan individu atau organisasi dalam mencapai tujuan. Kinerja pegawai merupakan perilaku organisasi yang secara langsung berhubungan dengan penyampaian jasa.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Faktor jenis kelamin ikut menentukan tingkat partisipasi dan produktivitas individu dalam bekerja. Ideal usia 31-40 tahun sebagai masa pegawai yang bersangkutan menyenangkan bidang-bidang pekerjaan yang cukup menantang dalam mengaplikasikan idealisme. Usia adalah usia individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai dengan berulang tahun Lasut (2017). Usia tenaga kerja merupakan usia produktif bagi individu yang memberikan hubungan antara usia dengan kinerja menjadi isu penting. Karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*) dan atribut personal (*personal attributes*). Kompetensi sebagai penentu untuk

## Otang Soemantri<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>

memprediksikan keberhasilan kerja individu, system kompetensi untuk mengeksplorasi lebih jauh pengetahuan, keterampilan dan perilaku utama yang untuk keberhasilan individu. Rumah sakit merupakan organisasi yang berfungsi melayani kesehatan masyarakat.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan tokoh sentral dalam organisasi, Instansi atau perusahaan untuk mencapai tujuan. Aktivitas manajemen dapat berjalan baik dibantu dengan karyawan yang memiliki kemampuan, pengetahuan dan keterampilan. Indonesia merupakan negara yang bercita-cita untuk mencapai *good governance*. Meningkatkan kualitas pelayanan tentunya diperlukan kompetensi, kompetensi SDM memberikan dampak positif bagi organisasi untuk mencapai Visi dan Misi. SDM sebagai harta penting yang dimiliki organisasi, sedangkan manajemen yang efektif menjadi kunci bagi keberhasilan organisasi.

Kompetensi SDM sangat diperlukan, seharusnya organisasi memilih karyawan dengan kompetensi yang sesuai standart organisasi. Pegawai harus mempunyai kompetensi yang sesuai dengan tugas pekerjaan *the right men on the right job*. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi pegawai, agar bekerja sama secara produktif serta berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan. Individu bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhan, kebutuhan yang disadari (*conscious needs*), kebutuhan yang tidak disadari (*unconscious needs*), berbentuk materi atau non materi. Tujuan kompetensi yaitu agar para pegawai dapat lebih professional dan tingkat produktivitas yang lebih tinggi (Rosmaini, 2019).

Meningkatkan kinerja bukan merupakan pekerjaan yang mudah, karena budaya organisasi cenderung mempunyai kaitan dalam peningkatan pelayanan yang sudah ditargetkan. Kemampuan yang sangat kompetitif sangat diperlukan anggota organisasi agar mampu menyiapkan, mengelola dan mengoperasikan sumber-sumber yang telah dimiliki. Kompetensi menjadi indikator yang mendukung terciptanya kinerja optimal serta memberikan kontribusi yang maksimal. Berdasarkan penjabaran, kompetensi merupakan bagian terpenting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Indikator kompetensi dalam penelitian menggunakan teori Mathis dan Jackson (2001) yaitu, pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan kemampuan (*abilities*).

### DAFTAR PUSTAKA

- A, Usmara. 2003. Strategi Baru Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Amoro Book.
- Achmad K, Ridwan. 2008. Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur. Bandung. Alfabeta.
- Analisa L. W. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bukhari. Dan Pasaribu. 2019. Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 2(1), 89-103. ISSN 2623-2634 (online) DOI: <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3365>

**Otang Soemantri<sup>1</sup>, Sunandie Eko Ginanjar<sup>2</sup>**

- Emron, E. Yohny, A. Imas, K. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta, Bandung.
- Fakih, Manshour. 2016. *Analisis Gender & Transformasi Sosial*. INSISTPress, Yogyakarta.
- Hasibuan, SP. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lasut et al., 2017. Analisis Perbedaan Kinerja Pegawai Berdasarkan Gender, Usia Dan Masa Kerja (Studi Pada Dinas Pendidikan Sitaro). *JOURNAL EMBA*, Volume Vol 5 No 2, Pp. 2771-80.
- Mathis, L.R dan Jackson, HJ. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku kedua.
- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia
- Pemerintah Indonesia. 2004. *Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2004 tentang perubahan atas Peraturan Daerah No. 22 Tahun 1999 tentang Peraturan Daerah*. Lembaga Negara RI Tahun 2004. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Robbins, Stephen. P & Judge, Timothy. A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Salemba.
- Rosmaini., Tanjung. 2019. Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1-15. E-ISSN 2632-2634.
- Subowo dan Setiawan. 2015. pengaruh kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Multi Artistika Cithra. *AGORA*. Vo. 3 No. 1.
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, H. E. 2010. Pengaruh budaya organisasi, stres kerja dan komitmen terhadap kinerja karyawan CV. Bintang karya putra di Surabaya. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 14(4), 460-477.
- Triastuti, D. A. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompetensi Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Journal of management review*, 2(2), 203-208.
- Yasin, M., dan Priyono, J. 2016. Analisis Faktor Usia, Gaji Dan Beban Tanggungan Terhadap Produksi Home Industri Sepatu Di Sidoarjo (Studi Kasus Di Kecamatan Krian). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 1 No 1*. Surabaya. Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945. 1(1), 95-120. (638-Article Text-1659-1-10-20160330, n.d.)