

The Influence of Competence, Social Interaction and Work Procedures on Work Motivation and the Implications for the Quality of Work of Regional Revenue Agency Employees of Muara Enim Regency

Pengaruh Kompetensi, Interaksi Sosial Dan Prosedur Kerja Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Kualitas Kerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim

Alvin Setiawan ¹⁾;

¹⁾*Study Program of Master of Management College of Economics Serelo Lahat*

Email: ¹⁾ alvin@gmail.com

How to Cite :

Setiawan, A. (2023). Pengaruh Kompetensi, Interaksi Sosial Dan Prosedur Kerja Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Kualitas Kerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 4(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v4i3>

ARTICLE HISTORY

Received [02 Juni 2023]

Revised [24 Juni 2023]

Accepted [26 Juni 2023]

KEYWORDS

Competence, Social Interaction, Work Procedures, Work Motivation and Quality of Work

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompetensi, Interaksi Sosial Dan Prosedur Kerja Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Kualitas Kerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner yang disebarkan kepada responden. Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas. Teknik Analisa data yang digunakan yaitu Structural Modeling Equation (SEM) dari paket software statistic AMOS digunakan dalam pengujian hipotesis. Hasil penelitian secara deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden pada masing-masing variabel dapat disimpulkan bahwa: Persepsi responden terhadap variabel Kompetensi pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim relatif baik. Persepsi responden terhadap variabel Interaksi Sosial pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim relatif baik. Persepsi responden terhadap variabel Prosedur Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim relatif baik. Persepsi responden terhadap variabel Motivasi Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim relatif baik. Persepsi responden terhadap variabel Kualitas Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim relatif baik. Faktor yang berpengaruh terhadap Motivasi Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim adalah kompetensi dan prosedur kerja. Faktor yang berpengaruh terhadap Kualitas Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim adalah Interaksi Sosial. Variabel motivasi kerja bukan sebagai variabel mediating/intervening yang baik bagi kompetensi, Interaksi Sosial dan Prosedur kerja terhadap kualitas kerja pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim.

ABSTRACT

The author conducted research with the aim of knowing and analyzing the effect of competence, social interaction and work procedures on work motivation and

the implications for the quality of work of employees of the Regional Revenue Agency of Muara Enim Regency. The research method used in this study is a quantitative method using questionnaires distributed to respondents. Test the quality of the data by using the validity test, reliability test. Analysis using Structural Modeling Equation (SEM) from software statistic AMOS. The results of this research are descriptive in order to describe the respondents' perceptions of each variable, it can be concluded that: Respondents' perceptions of employee competency variables at the Muara Enim Regency Regional Revenue Agency are relatively good. Respondents' perceptions of the Social Interaction variable of employees at the Regional Revenue Agency of Muara Enim Regency are relatively good. Respondents' perceptions of the Employee Work Procedure variable at the Muara Enim District Revenue Agency were relatively good. Respondents' perceptions of the employee work motivation variable at the Regional Revenue Agency of Muara Enim Regency are relatively good. Respondents' perceptions of the employee's work quality variable at the Muara Enim District Revenue Agency are relatively good. Factors that influence the work motivation of employees at the Muara Enim District Revenue Agency are competence and work procedures. Factors that influence the quality of work of employees at the Muara Enim District Revenue Agency are social interactions. The variable of work motivation is not a mediating/intervening variable that is good for competence, social interaction and work procedures on the quality of work at the Muara Enim District Revenue Agency.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia atau tenaga kerja pada instansi pemerintah maupun organisasi swasta merupakan kekuatan yang dijadikan sebagai landasan utama dalam organisasi khususnya organisasi pemerintah yang dapat mewujudkan tujuan dan perencanaan program kerja organisasi, Begitu pentingnya tenaga kerja bagi organisasi dalam mencapai tujuan. Untuk mewujudkan suatu tujuan organisasi tidak pernah lepas dari kompetensi pegawai, interaksi sosial, tata kerja dan motivasi pegawai.

Kompetensi “berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas yang diberikan yang” dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang selalu ditunjang dengan sikap kerja dalam melaksanakan kegiatan tersebut. Seseorang yang memiliki kompetensi dalam bekerja akan menghasilkan tingkat kerja yang memuaskan, kompetensi ini sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dilakukan secara efektif dan efisien dalam bekerja.

Kompetensi pegawai merupakan faktor pokok atau faktor dasar yang menjadi sorotan dan perhatian organisasi dan lembaga dalam melakukan proses rekrutmen untuk mempertimbangkan kompensasi pegawai. Kompetensi pegawai yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang akan diselesaikan, hal ini akan berdampak pada pegawai yang tidak akan merasa nyaman dalam bekerja, sehingga mempengaruhi tingkat pencapaian hasil kerja pegawai yang maksimal. Kompetensi berkaitan dengan keahlian dan pengetahuan yang tampak dari seseorang yang dapat dilihat dari orang tersebut dalam melaksanakan kegiatannya dan mengalami kemajuan dalam meningkatkan pencapaian hasil kerja yang maksimal.

Kompetensi Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim masih rendah yaitu masih sedikitnya pegawai yang berorientasi dalam mengejar prestasi, hasil kerja pegawai dilihat dari kerapian, mutu dan ketelitian masih rendah, sikap konseptual pegawai dalam bekerja belum terlihat dan masih kurangnya pengendalian diri pegawai dalam bekerja. Dengan adanya beberapa permasalahan ini menyebabkan masih belum maksimalnya hasil kerja pegawai.

Interaksi sosial merupakan hubungan antar pegawai dalam sebuah organisasi atau tempat pegawai bekerja, dalam berinteraksi pegawai yang satu akan memberikan pengaruh kepada pegawai yang lainnya, interaksi yang terjadi ini merupakan hubungan antar pegawai terhadap rekan

kerja atau hubungan pegawai dengan kelompok kerja. Interaksi sosial akan membentuk sebuah tindakan ataupun akan menimbulkan perbedaan – perbedaan antar sesama pegawai.

Interaksi sosial dalam organisasi atau instansi pemerintahan akan membentuk sebuah hubungan pegawai dalam bekerja, dimana dari hubungan pegawai dengan rekan kerja jika terjadi hubungan baik, maka para pegawai akan melakukan kerjasam atau saling membantu dan sebaliknya jika hubungan sosial tidak baik maka akan menimbulkan konfli dan perbedaan – perbedaan.Jadi interaksi sosial akan sangat berpenagruh terhadap kualitas kerja pegawai dalam menjalankan tugas – tugasnya.Interaksi pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim masih rendah, hal ini dapat dilihat dari masih adanya pegawai tidak memiliki pengertian dengan rekan kerja dalam bekerja, keterbukaan pegawai masih kurang, empat pegawai masih rendah dan dukungan antar sesama rekan kerja belum terlihat.Prosedur kerja adalah suatu pola yang tetap dengan serangkaian cara dalam melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan kebutuhan. Prosedur kerja adalah tata cara kerja yang menjadi tahapan-tahapan yang berkaitan dengan asal dan tujuan serta waktu penyelesaian pekerjaan dan penggunaan peralatan yang dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaanya.

Prosedur kerja dalam suatu organisasi merupakan petunjuk-petunjuk yang terarah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan prosedur kerja yang akan memperlancar penyelesaian suatu pekerjaan, sehingga hasil kerja yang diharapkan lebih efektif, dengan demikian seseorang dalam bekerja tanpa mengikuti prosedur kerja akan terjadi penyimpangan-penyimpangan dari apa yang diharapkan. direncanakan tidak akan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Masih rendahnya persentase prosedur kerja di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim, sehingga berdampak pada rendahnya kualitas kerja pegawai, padahal dengan adanya prosedur kerja maka diharapkan kualitas kerja pegawai akan maksimal secara terus menerus.

Pegawai dengan motivasi kerja yang tertanam dalam dirinya akan melaksanakan tugas yang diberikan akan menentukan sikap seorang pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dari pimpinan atas tugas – tugasnya. Motivasi kerja lebih menitikberatkan pada situasi berkelanjutan yang dirasakan oleh setiap karyawan terkait dengan pekerjaan yang dilakukan seperti perasaan tentang banyaknya pekerjaan yang diberikan.

Tabel 1. Daftar Kehadiran Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim

No	Bulan	Terlambat	Tidak Hadir	Jumlah
1	Januari	3	5	8
2	Februari	4	6	10
3	Maret	6	5	11
4	April	3	5	8
5	Mei	4	8	12
6	Juni	6	2	8
7	Juli	4	3	7
8	Agustus	9	2	11
9	September	5	3	8
10	Oktober	7	5	12
11	November	6	6	12
12	Desember	4	3	7

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim, 2022

Hasil tabel di atas menjelaskan bahwa kehadiran pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa masih rendahnya motivasi kerja pegawai dimana masih banyaknya pegawai terlambat datang kekantor dan masih banyaknya pegawai tidak masuk kerja. Dengan masih rendahnya motivasi kerja pegawai maka akan berpengaruh terhadap kualitas kerja pegawai.

Kualitas kerja membahas suatu keadaan perilaku dalam hal kegiatan yang telah dilakukan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan. Kualitas kerja adalah suatu bentuk kegiatan atau perilaku dengan harapan tercapainya tujuan yang lebih tepat dan lebih efisien. Kualitas kerja berkaitan dengan seseorang yang memenuhi persyaratan yang dituntut oleh kegiatan yang dilakukannya dengan menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Penulis melakukan penelitian di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim, dengan temuan permasalahan hasil pengamatan penulis yaitu : Kompetensi pegawai masih rendah terlihat dari pemahaman terhadap pekerjaan belum baik keterampilan dalam menyelesaikan pekerjaan belum terlihat dan masih banyaknya pegawai yang belum mengikuti petunjuk kerja serta mentaati peraturan yang ada. Pegawai jarang melakukan percakapan dalam menyelesaikan pekerjaan, masih rendahnya rasa pengertian pegawai dalam bekerja sama, pegawai tidak memiliki keterbukaan dalam bekerja dan belum terlihatnya dukungan dari para pegawai dengan rekan kerja, hal ini menunjukkan bahwa belum baiknya interaksi sosial.

Prosedur kerja yang ada belum sepenuhnya menjadi pedoman pegawai dalam bekerja, dimana pegawai menyelesaikan tugas - tugasnya dengan pencapaian yang tidak memuaskan. Masih rendahnya motivasi kerja pegawai dimana masih adanya pegawai yang bekerja berdasarkan perintah yang mencerminkan masih rendahnya inisiatif pegawai dalam bekerja.

LANDASAN TEORI

Menurut Spencer (2018:6) "kompetensi menjelaskan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang yang menggambarkan bentuk, kepribadian, nilai - nilai dan konsep dan serta pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang". Kompetensi berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam melaksanakan suatu tugas yang diberikan yang didasarkan pada keterampilan dan pengetahuan yang selalu didukung oleh sikap kerja dalam menjalankan aktivitasnya tersebut. Seseorang yang memiliki kompetensi dalam bekerja akan menghasilkan tingkat yang memuaskan dalam bekerja, kompetensi ini, sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam menyelesaikan tugas - tugas yang diberikan secara efektif dan efisien dalam bekerja.

Kompetensi berkaitan dengan keahlian dan pengetahuan yang begitu tampak dari seseorang dapat dilihat dari seseorang tersebut dalam melaksanakan aktivitasnya dan memiliki perkembangan dalam meningkatkan pencapaian hasil kerja yang lebih maksimal. Kompetensi pegawai merupakan hal yang patut dipertimbangkan oleh organisasi atau instansi ketika melakukan proses rekrutmen hingga pertimbangan kompensasi pegawai.

Kompetensi pegawai yang tidak sesuai jika dibandingkan dengan pekerjaan yang akan diselesaikannya hal ini akan berdampak pada pegawai tidak akan merasa nyaman dalam bekerja, dengan demikian akan berpengaruh pada tingkat pencapaian hasil kerja pegawai yang tidak akan menjadi maksimal. Menurut Spencer (2018:6), ada lima karakteristik yang akan membentuk kompetensi seseorang yaitu pengetahuan yang dimiliki, keterampilan, konsep diri seseorang, kepribadian dan motif.

Berdasarkan beberapa pengertian kompetensi yang telah diuraikan di atas, maka penulis menyimpulkan pengertian dari kompetensi adalah kemampuan seseorang dalam menjalankan tugas - tugas yang diberikan melalui sebuah keterampilan dan keahlian yang dimiliki.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Pengertian metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Analisis model pengukuran (measurement model) atau dalam PLS disebut dengan outer model perlu dilakukan terlebih dahulu dalam analisis persamaan model struktural (SEM), dikarenakan analisis ini mampu menjelaskan hubungan yang spesifik antara variabel laten dengan masing-masing variabel manifestasinya. Hasil awal yang anatar lain bisa didapatkan dari outer model ini adalah penilaian validitas dan reliabilitas dari konstruk yang digunakan.

Penilaian validitas dan reliabilitas konstruk terlebih dahulu harus memperhatikan operasionalisasi konstruk yang dilakukan. Jika konstruk yang dioperasionalkan berbentuk reflektif, maka penilaian validitas dilakukan melalui pengukuran validitas isi (content validity) yang terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan, serta penilaian reliabilitas dilakukan dengan mengukur internal reliability melalui pengukuran nilai cronbach's alpha dan composite reliability pada masing-masing konstruk. Apabila konstruk diopersionalisasikan secara formatif maka penilaian validitas dilakukan melalui pengukuran substantive content yaitu dengan membandingkan besar relative weight dan melihat signifikansi t-statistik dari indikator pada konstruk tersebut. Pedoman besaran penilaian validitas indikator reflektif yang dipergunakan dalam penelitian ini mengacu pada ukuran seperti yang tertera pada tabel.

Hasil wawancara penulis yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim, dengan temuan permasalahan hasil pengamatan penulis yaitu : Prosedur kerja yang ada belum sepenuhnya menjadi pedoman pegawai dalam bekerja, dimana pegawai menyelesaikan tugas - tugasnya dengan pencapaian yang tidak memuaskan. Dengan adanya beberapa permasalahan ini maka sangat mempengaruhi kualitas kerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hasibuan (2019:171) ada beberapa indikator dari kualitas kerja pegawai :

1. Potensi Diri.
Potensi diri berkaitan dengan kemampuan, kekuatan yang dimiliki oleh seseorang pegawai. Potensi diri adalah kemampuan seseorang yang terpendam.
2. Hasil kerja optimal.
Hasil kerja optimal berkaitan dengan kualitas kerja pegawai dengan hasil yang sebaik-baiknya dengan keadaan yang memuaskan dengan tercapainya tujuan yang telah direncanakan.
3. Proses Kerja.
Proses kerja dalam hal ini berkaitan dengan pegawai yang menjalankan peranya dapat dilihat dari kemampuan pegawai kreatifitas dan inisiatif pegawai yang menjalankan aktivitasnya. Menurut Hasibuan dalam Nurdiana (2016:126) menjelaskan dengan adanya inisiatif pegawai melalui perancangan program kerja serta mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya.
4. Antusiasme.
Dalam hal ini pegawai memiliki kepedulian dalam menjalankan aktivitasnya hal ini dapat dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas dengan baik dan motivasi pegawai dalam bekerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif antara Kompetensi terhadap Motivasi Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim semakin baik.
2. Terdapat pengaruh negatif yang kecil antara Interaksi Sosial terhadap Motivasi Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim.

3. Terdapat pengaruh positif antara Prosedur Kerja terhadap Motivasi Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim semakin baik.
4. Terdapat pengaruh positif antara Motivasi Kerja terhadap Kualitas Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim.
5. Terdapat pengaruh negatif antara Kompetensi Kerja terhadap Kualitas Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim.
6. Terdapat pengaruh positif antara Interaksi Sosial terhadap Kualitas Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim semakin baik.
7. Terdapat pengaruh positif antara Prosedur Kerja terhadap Kualitas Kerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim.

Saran

1. Untuk meningkatkan motivasi kinerja pegawai agar menjadi lebih baik, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim sebaiknya lebih memperhatikan dan memaksimalkan kompetensi yang dimiliki pegawai dengan cara memberikan pelatihan, melakukan study banding serta kesempatan untuk melanjutkan pendidikan bisa menjadi cara agar pengetahuan, keterampilan dan kemampuan pegawai dapat dimanfaatkan sesuai dengan bidang kerjanya.
2. Interaksi sosial antar pegawai harus ditingkatkan dengan cara meningkatkan keramatahman, rasa kepedulian pegawai dan dengan acara pertemuan yang dapat dilakukan secara rutin seperti family gathering agar terciptanya keakraban sesama pegawai sehingga akan meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam bekerja.
3. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim, hendaknya memberikan arahan kepada pegawai untuk bekerja sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga pegawai dapat menyelesaikan tugas - tugasnya dengan pencapaian yang memuaskan.
4. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim harus berupaya meningkatkan motivasi kerja pegawai agar pegawai bekerja tidak berdasarkan perintah dan pegawai memiliki inisiatif dalam bekerja.
5. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim, hendaknya memberikan pembinaan dan melakukan rapat secara rutin agar interaksi sosial pegawai meningkat dan melakukan percakapan dalam menyelesaikan pekerjaan, memiliki rasa pengertian pegawai dalam bekerja sama. Pegawai hendaknya memiliki keterbukaan dalam bekerja sehingga dengan meningkatnya interaksi pegawai maka akan meningkatkan motivasi kerja pegawai.
6. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim perlu meningkatkan kompetensi pegawai seperti pemahaman pegawai terhadap pekerjaan dengan mengikuti pedoman kerja, sehingga akan meningkatkan kualitas kerja pegawai dalam bekerja.
7. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim perlu meningkatkan kompetensi pegawai dan memperjelas prosedur kerja, sehingga motivasi menjadi meningkat. Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Muara Enim perlu meningkatkan Interaksi Sosial pegawai sehingga tercipta kualitas kerja yang baik. Bagi peneliti yang akan datang dapat melakukan penelitian yang sama dengan menambah jumlah sampel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyos, 2018, Beberapa karakteristik prosedur kerja sekaligus menjadi indikator atas prosedur kerja
- As'ad, 2018. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta
- As'ad dalam Pasolog, Harbani, 2018. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta
- Basrowi, 2019. Memahami Penelitian Kualitatif, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bitner dan Zeithaml, Riorini, 2018. Quality Performance dan Komitmen Organisasi", Jurnal Media Riset Bisnis dan Manajemen
- Dayakisni & Hudaniah, 2019. Psikologi Sosial. Malang: UMM Press.
- Edwards Deming, 2018. Out Of The Crisis, Cambridge University Press

- Emzir, 2017. Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Flippo, 2017, Manajemen Personalia Edisi 2. Jakarta : Erlangga.
- Garvin dan Davis, 2020. Teori Komunikasi Massa: Dasar, Pergolakan, Dan Masa Depan. Jakarta: Salemba Humanika.
- Gerungan, 2018. Psikologi Sosial. Bandung: Refika aditama
- Ghozali, 2017. Metodologi Penelitian, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Gitosudarmo dan Mulyono, 2019. Prinsip Dasar Manajemen. Edisi 3. Yogyakarta: BPFE.
- Gray Dessler, 2018, Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Kesepuluh). Jakarta Barat: PT Indeks
- Hadari Nawawi, 2018. Penelitian Terapan. Yogyakarta: Gajah Mada University. Press
- Hamidi, 2017. Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian. Malang: UMM Press
- Hardiyansyah, 2022. Analisis Pengembangan Organisasi Pelayanan Publik melalui Proses Diagnosa dan Intervensi.
- Hardiyansyah, 2021, Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada RSUD Dr. Mohamad Rabain Muara Enim Masa Pandemi Covid-19.
- Hasibuan dalam Sunyoto, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Heidjrachman dan Suad Husanan, 2017, Manajemen Personalia, Edisi Keempat, BPFE UGM, Jogjakarta
- Henry Simamora, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Husein Umar, 2020. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada
- Kusumastuti, 2017. Ada beberapa pengukuran kompetensi
- Liang Gie dalam bukunya Martoyo, 2017. Motivasi kerja adalah suatu keadaan yang mendorong dan yang menjadi utama seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan didalam sebuah organisasi.
- Louis dalam Toneka, 2018. Beberapa Aspek – Aspek Interaksi Sosial.
- Marcana, 2018. Dasar – Dasar manajemen. Yogyakarta, Indonesia: Gajah Mada University Press
- Mangkunegara, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Manulang, 2019. Lembaga Fidusia dan Penerapannya Di Indonesia, Indonesia Hiil, Jakarta
- Martoyo, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, BPFE. Yogyakarta
- Margono, 2020. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Margono, 2018. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Mc Clelland, 2019. Job Satisfaction Theory.
- Partowisastro, 2020. Perbandingan konsep diri dan Interaksi Sosial anak-anak remaja WNI asli dengan keturunan Tionghoa. Laporan Penelitian. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Pawanasutha, artikel, 2018. Tata Kerja, Prosedur Kerja dan Sistem Kerja.
- Purbayu, 2018. Pokok – Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif) Edisi Kedua, Bumi Aksara Jakarta
- Robbins, 2017. Prilaku organisasi. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat
- Sapto Haryoko, 2020. Metode Penelitian dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif). Jakarta: Gedung Persada Press
- Sarwono dan Meinarno, 2019. Psikologi Sosial. Jakarta: Salemba Humanika
- Sedarmayanti, 2017, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Soekanto, 2019. Sosiologi Suatu Pengantar (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Soewarso Hardjosudarmo, 2019. Bacaan Terpilih Tentang Total Quality Management, Yogyakarta : Andi
- Soerjano Soekanto, 2018. Sosiologi Suatu Pengantar (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Spencer, 2018, Competence at Work, Models For Superior Performance. Canada : John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H, Alfabeta Bandung
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&H, Alfabeta Bandung

- Sukardi, 2018. Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas : Implementasi Dan Pengembangannya. Jakarta, Bumi, Aksara
- Sumadi Suryabrata, 2018. Metodologi Penelitian, PT. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Sunyoto Danang, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
- Syamsi, 2018. Prosedur kerja ialah pola tetap dengan sebuah rangkain metode dalam menjalankan suatu pekerjaan sesuai dengan kebutuhan
- Trisnaningsih, 2017. Independensi Auditor dan Komitmen Organisasi Sebagai Mediasi Pengaruh Pemahaman Good Governance, Gaya Kepemimpinan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Auditor. Simposium Nasional Akuntansi X. Universitas Hasanudin Makassar.
- Uma Sekaran, 2019. Metode Penelitian Untuk Bisnis. Jakarta, Salemba Empat
- Wahyu, 2018. Prosedur kerja merupakan tahapan dalam tata kerja yang harus dilalui suatu pekerjaan baik mengenai dari mana asalnya dan mau menuju kemana, kapan pekerjaan tersebut harus diselesaikan.
- Walgito, 2017. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset
- Wibowo, 2017. Aspek - aspek yang dapat mempengaruhi kecakapan kompetensi seseorang