



Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS “Tunggu Dirumah Saja” Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman

Annisa Fitri^{1*}, Puryanto², Roby Hadi Putra³, Fani Ratni Pasaribu⁴, Anisa Aulia⁵, Yumi Ariyati⁶

^{1,2,3,4,5} Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ekasakti

⁶ Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ekasakti

* fitriannisa@unespadang.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 11 October 2022

Received in revised form 22 September 2022

Accepted 03 November 2022

ABSTRAK

Inovasi TDS (Tunggu Dirumah Saja) di DISDUKCAPIL Kabupaten Padang Pariaman merupakan Program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang memiliki tujuan sebagai berikut: Memudahkan masyarakat yang berkebutuhan khusus dalam pengurusan dokumen kependudukan dimana masyarakat dari wilayah tertentu akan kesulitan untuk mendatangi kantor Dukcapil. Peneliti ini menggunakan Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan seluruh masyarakat Padang Pariaman. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Inovasi TDS dapat dilihat dari beberapa variabel yaitu Komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil dari penelitian implementasi pelayanan TDS sudah didasarkan pada standar operasional prosedur (SOP). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Implementasi TDS di Disdukcapil sudah berjalan dengan baik yang ditandai dengan pelaksanaan yang sesuai Standar operasional prosedur (SOP). Kendala dalam pengimplementasian pelayanan TDS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yaitu kurangnya sarana dan prasarana, sulitnya jaringan internet dan kesulitan perekaman bagi penduduk marginal. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pengimplementasian pelayanan TDS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yaitu dengan penyediaan sarana dan prasarana, koordinasi dengan pihak ketiga, serta melibatkan *stakeholder* pendukung seperti Babinsa dan puskesmas di lingkungan kabupaten padang pariaman. Saran dari penulis agar Disdukcapil perlu melakukan penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan inovasi TDS di Kabupaten Padang Pariaman.

Keyword:

Penyelenggaraan, inovasi Pelayanan, TDS

¹ fitriannisa@unespadang.ac.id

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman memiliki inovasi layanan TDS (Tunggu Dirumah Saja) yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang berkebutuhan khusus dalam pengurusan dokumen kependudukan dimana masyarakat dari wilayah tertentu akan kesulitan untuk mendatangi kantor Dukcapil dalam pengurusan dokumen terutama untuk Disabilitas, lansia, dan orang dalam gangguan jiwa. Untuk mengatasi hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan kendaraan khusus pelayanan guna memperluas jangkauan pelayanan bagi masyarakat. Tujuan diadakan layanan TDS ini untuk memudahkan masyarakat yang berkebutuhan khusus seperti lansia, disabilitas, orang sakit dan orang dalam gangguan jiwa serta untuk mendapatkan pelayanan lanjutan seperti berobat ke rumah sakit, rumah sakit jiwa dan bantuan sosial sebagai pemenuhan hak-hak sipil.

Karena masih banyak permasalahan terkait dengan pelayanan yang salah satunya pelayanan Administrasi Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman terutama dalam mengurus KTP elektronik bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus seperti lansia, disabilitas, orang sakit dan orang dalam gangguan jiwa, Di sini

terdapat permasalahan TDS yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, banyak masyarakat yang tidak tahu apa itu TDS, sulitnya masyarakat pedalaman untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan TDS. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan konsep prima atau disebut juga *Excellent service*. Hal yang sering dikeluhkan masyarakat ialah waktu penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Hal ini adalah salah satu indikator perlu ditingkatkan layanan dan inovasi TDS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dan budaya masyarakat sebagian yang masih tidak mau mengurus sendiri dengan alasan tidak mau mengantre, sibuk dengan kerja masing-masing dan jarak bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman ini adalah beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Dengan mengkaji permasalahan-permasalahan penelitian seperti telah

dibahas sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan:

1. Mengetahui Bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS “Tunggu Dirumah Saja” Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman?
2. Mengetahui KENDALA dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS “Tunggu Dirumah Saja” Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman?
3. Mengetahui Upaya untuk mengatasi Kendala dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS “Tunggu Dirumah Saja” Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman

TELAAH LITERATUR

Kebijakan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori kebijakan menurut George Edward III dimana pembentukan kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan

Implementasi Kebijakan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa penulis menggunakan teori George Edward III dimana pembentukan kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran dari kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Suatu kebijakan yang cemerlang mungkin juga akan mengalami kegagalan jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Faktor yang mempengaruhi Keberhasilan dan Kegagalan Implementasi Kebijakan

Menurut Teori Implementasi Kebijakan George Edward III dalam Winarno bahwa : implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak di persiapkan dan di rencanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi suatu tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Begitu pula sebaliknya, bagaimana pun baiknya persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan kalau kebijakannya tidak di rumuskan dengan baik apa yang menjadi tujuan dari kebijakan juga tidak bisa di capai. Untuk itu rumusan kebijakan dan implementasi harus di persiapkan dan di rencanakan dengan baik. ". Dalam pandangan Edward III, Implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor, yakni : (1) komunikasi, (2) sumber daya,

(3) disposisi, (4) struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut saling berinteraksi. (Budi : 2004)

Pelayanan

Menurut Quinn et al pelayanan (Amy Y.S. Rahayu : 2020) adalah aktivitas ekonomi yang terkait dengan kegiatan umum dalam hal konsumsi, produksi, dan penyediaan barang dan jasa, dengan memberikan nilai tambah yaitu menjadikan sesuatu yang baru yang pada umumnya tidak kasat mata. Sedangkan menurut Levit pelayanan merupakan performa individu (*personal performance*). Sementara itu , menurut Henkoff dan Shostack, pelayanan adalah sebuah produk yang juga merupakan suatu proses (*a product which is a process*). Chase lebih tegas menyatakan bahwa pelayanan adalah proses yang melibatkan hubungan dengan masyarakat (*processes involving customer contact*). Dari pengertian menurut para ahli diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas ekonomi yang terkait dengan kegiatan umum dalam hal konsumsi, produksi, dan penyediaan barang dan jasa, yang mana berkaitan dengan performa individu serta produk yang ditawarkan melibatkan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* kemudian ditunjang *kualitatif*. Penelitian *deskriptif* yaitu bentuk penelitian yang

menggambarkan suatu permasalahan agar data yang tersedia dan terkumpul dapat memberikan gambaran secermat mungkin tentang keadaan yang terjadi pada objek penelitian.

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk wawancara dan observasi dan dokumentasi kepada aparatur Dinas Pariwisata Kota pariaman adalah orang yang bertanggung jawab dan orang yang langsung berhadapan dengan pemberi dan penerima layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS "Tunggu Dirumah Saja" Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dapat dilihat dari :

1. Aktivitas Administrasi

Aktivitas Administrasi ini dapat dilihat dari pengelolaan urusan Administrasi dan manajemennya seperti yang penulis ketahui TDS ini merupakan program yang dibentuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman pada juni 2019. Memperoleh dokumen kependudukan merupakan hak dasar penduduk, pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk. Berdasarkan pasal 26 Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa penduduk yang tidak mampu

melaksanakan sendiri pelaporan terhadap peristiwa kependudukan yang menyangkut dirinya sendiri dapat dibantu oleh instansi pelaksana atau meminta bantuan kepada orang lain. Mengingat dari persoalan ini, diluncurkan inovasi TDS (Tunggu di rumah Saja). Inovasi ini merupakan layanan dokumen kependudukan yang memprioritaskan lansia, orang sakit, disabilitas, dan ODGJ, dimana mereka tidak harus ke tempat pelayanan guna mendapatkan dokumen kependudukan tetapi cukup Tunggu di rumah Saja untuk melakukan perekaman serta mendapatkan dokumen kependudukan.

2. Fungsi Pembagian Kerja (Tupoksi)

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan itu tidak hanya menyangkut implementasi Administrasi dan manajemen tapi juga pembagian kerjanya. Dalam pelaksanaan program TDS ini di kabupaten padang pariaman terdapat pihak penting dalam mewujudkan program TDS menjadi lebih baik lagi yang ditandai setiap pihak mempunyai tugas pokok dan fungsi masing-masing. Hal ini membuat pembagian kerja menjadi jelas dan tertata secara baik agar program TDS ini dapat berjalan dengan baik dan optimal. TDS ini merupakan program yang dibuat langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yang diawasi langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Padang Pariaman. Peran dari setiap pihak sangat diperlukan yang mana disetiap pihak sangat diperlukan yang mana setiap pihak memiliki pembagian kerjanya masing-masing, seperti Kepala dinas merupakan pembuat kebijakan program dari TDS ini yang mana program ini diterapkan di Kabupaten Padang Pariaman.

3. Kualitas Kebijakan

Pelaksanaan Inovasi TDS di Kabupaten Padang Pariaman perlu dikembangkan agar tujuan dari TDS itu sendiri tercapai. Dengan pengembangan inovasi TDS ini dapat membantu masyarakat yang memiliki berkebutuhan khusus seperti lansia, disabilitas, orang sakit dan orang dalam gangguan jiwa. Namun hal-hal positif tersebut diiringi pula dengan berbagai kendala berbagai kendala seperti kurangnya sarana dan prasarana, jaringan yang tidak menjangkau disemua daerah di kabupaten padang pariaman.

4. Kapasitas Organisasi

Inovasi TDS di Kabupaten Padang Pariaman mulai dibentuk pada pada 30 juni 2019 dengan dikeluarkannya Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Nomor : 14a./KEP/DISDUKCAPIL/2019 Tentang inovasi TDS (Tunggu Dirumah Saja) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memutuskan Inovasi TDS (Tunggu Dirumah Saja) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Melalui keputusan ini dapat dikatakan bahwa pada tahun

2019 disdukcapil sudah menyediakan tim yang akan turun kelapangan untuk melakukan perekaman biometrik bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus di kabupaten padang pariaman. Jadi sumber daya manusia dalam pelaksanaan inovasi TDS di Kabupaten Padang Pariaman.

5. Kemampuan SDM untuk menerapkan inovasi TDS

Pelaksanaan inovasi TDS sebagai upaya peningkatan kepemilikan kartu tanda pengenal khususnya orang yang berkebutuhan khusus seperti lansia, disabilitas, orang sakit dan orang dalam gangguan jiwa. oleh karena itu sangat penting bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus memiliki kartu tanda pengenal. Untuk itu perlu adanya pengetahuan tentang pelayanan TDS ini terutama bagi masyarakat yang berkebutuhan khusus. Dalam implementasi inovasi TDS ini kemampuan sumber daya manusianya sudah cukup baik dalam pelaksanaan tugasnya.

6. Pengawasan

Tinjauan kelapangan merupakan bentuk pengawasan dari inovasi TDS yang langsung mendatangi rumah-rumah masyarakat dengan didampingi oleh pihak nagari. Karena kegiatan ini begitu penting dilaksanakan supaya kita dapat melihat kegiatan-kegiatan dan juga hambatan-hambatan yang terjadi selama pelaksanaan inovasi TDS ini berlangsung sehingga pihak pembinaan dapat membuat keputusan mengenai hal

tersebut, Dalam pelayanan ini TDS melakukan evaluasi secara terjadwal.

Kendala dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS “Tunggu Dirumah Saja” Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yaitu :

1. Kurangnya Komunikasi Interpersonal Melalui Pendekatan Persuasif

Dalam pelaksanaan Inovasi TDS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman tidak seutuhnya dikatakan berhasil karena masih ditemukan beberapa kendala menurut informan dan observasi penelitian. Salah satu kendala komunikasi yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan TDS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman belum secara menyeluruh kepada masyarakat yang berkebutuhan khusus.

2. Kurangnya Sarana Prasarana Dalam Pelayanan Inovasi TDS

Sarana dan Prasarana yang belum memadai menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan TDS. Ketersediaan sarana dan prasarana menjadi faktor penunjang lancarnya pelaksanaan pelayanan inovasi TDS. Keterbatasan anggaran pemerintah daerah menjadi alasan kurangnya sarana dan prasarana.

3. Sikap Petugas Yang Kurang Cepat Tanggap

Sikap petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang

Pariaman dalam memberikan pelayanan, yang meliputi daya tanggap, tanggung jawab, dan keramahan petugas sesuai dengan hasil penelitian terungkap bahwa sudah cukup baik.

4. Struktur Birokrasi Yang Belum Sepenuhnya Sesuai Dengan SOP

Kendala dalam struktur birokrasi di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yaitu berupa belum sempurnanya SOP yang disediakan dalam pelaksanaan pelayanan inovasi TDS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

Upaya untuk mengatasi Kendala dalam Penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui TDS “Tunggu Dirumah Saja” Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman

1. Melalui Sosialisasi dan *Focus Discussion* (FGD)

Dalam pelaksanaan pelayanan inovasi TDS pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman terdapat beberapa kendala yaitu masalah komunikasi yang tidak menteluruh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman mengenai pelayanan Inovasi TDS, maka dari itu perlu upaya yaitu melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat agar memahami bagaimana prosedur dan alur pelayanan TDS tersebut.

2. Penambahan Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan TDS

Dalam pengimplementasian pelayanan TDS pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman ditemukan juga beberapa masalah salah satunya masalah sumber daya manusia yang memadai hanya jumlah tetapi tidak didukung dengan keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat.

3. Melakukan Koordinasi dengan Petugas Pelayanan TDS

Masalah dalam sikap pelaksanaan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Berkoordinasi dengan pihak nagari, pihak desa untuk mencari akses jaringan terdekat agar kerja tim dilapangan berjalan dengan lancar, biasanya untuk mengatasi itu dengan cara memanjat kea tap atau geser posisi beberapa puluh meter sehingga mendapatkan sinyal yang normal dan kerja tim tetap berjalan dengan lancar.

4. Melibatkan Stakeholder Pendukung Untuk Kelancaran Pelayanan TDS

Masalah yang dihadapi dalam pengimplementasian pelayanan TDS di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman selain koordinasi dengan pihak ketiga yaitu seperti jaringan, keluarga dalam pelaksanaanya inovasi TDS juga

melibatkan stagholder pendukung seperti Babinsa setempat dan Puskesmas.

SIMPULAN

1. Penyelenggaraan Pelayanan TDS (Tunggu Dirumah Saja) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman sudah berjalan dengan baik yang ditandai dengan pelaksanaan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan tujuan dibentuknya inovasi TDS sudah tercapai untuk memudahkan masyarakat yang berkebutuhan khusus di Kabupaten Padang Pariaman.
2. Kendala dalam pengimplementasi pelayanan TDS (Tunggu Dirumah Saja) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman semua itu tidak lepas dari kendala yaitu kurangnya sarana dan prasarana, sulitnya jaringan internet dan kesulitan perekaman biometrik bagi penduduk marginal.
3. Upaya dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan inovasi TDS adalah dengan penyediaan sarana dan prasarana, koordinasi dengan pihak ketiga serta melibatkan *stakeholder* pendukung seperti babinsa dan puskesmas di lingkungan Kabupaten Padang Pariaman.

DAFTAR PUSTAKA

Bakhtiar, R., Sari, H. P., Fitri, A., Zumiarti, Z., & Anshar, S. (2020, October). Implementasi Kebijakan Pemerintah

Provinsi Jambi Kabupaten Merangin Tentang Suku Anak Dalam. In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)* (Vol. 4, pp. 2359-2367).

- Bakhtiar, R., Sari, H. P., & Fitri, A. (2020). *Policy Brief: IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH PROVINSI JAMBI KABUPATEN MERANGIN TENTANG SUKU ANAK DALAM*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Ekasakti
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial & ekonomi: Format-format kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*.
- Dwiyanto, I. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fitri, A., & Frinaldi, A. (2019, August). Wali Nagari women's leadership style in the development of nagari government in Nagari Tigo Balai, Matur sub-district, Agam regency. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 314, No. 1, p. 012045). IOP Publishing.
- Fitri, A. (2019). Implementasi Peraturan Daerah No 3 Tahun 2009 Tentang Ketentraman Dan Ketertiban Umum Dalam Rangka Membangun Generasi Muda Sadar Budaya Di Nagari Kataping Kecamatan Batang Anai Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal El-Riyasah*, 10(1), 57-73.
- Fitri, A., & Yuska, H. (2021). Peran Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima Di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 1(2), 90-103.
- Fitri, A., Musri, M., & Syahrial, I. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Pemadam Kebakaran Kabupaten Pesisir Selatan.

Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi, 2(1),
55-65

Puryanto, P., & Putra, A. (2021). SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PADANG PARIAMAN. *Ensiklopedia of Journal*, 3(3), 58-64.

Rahayu, A. Y. S. (2020). Pelayanan publik dan e-government: sebuah teori dan konsep.

Soeprihanto, J. (2001). Penilaian kinerja dan pengembangan karyawan. Yogyakarta: BPFE.