

PENGARUH KOMUNIKASI KEPALA BALAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR BALAI PEMANTAPAN KAWASAN HUTAN WILAYAH XXII KENDARI

RIZAL FAUZAN NURUL FALAH

JOYCE J. RARES

RULLY MAMBO

Rizalfauzan221@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi kepala balai terhadap kinerja pegawai di Kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden penelitian adalah sebanyak 44 orang pegawai di Kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. Instrumen dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan dibantu dengan wawancara terstruktur (*interview guide*). Teknik analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis analisis statistik korelasi sederhana atau koreasi *product moment*. Dari hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana diketahui bahwa komunikasi kepala balai punya korelasi dan daya penentu (*determinasi*) yang signifikan terhadap kinerja kerja pegawai yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 27,0% sisanya 83,0% dipengaruhi oleh faktor lain di Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik komunikasi kepala balai maka semakin tinggi kinerja pegawai di Kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari.

Kata Kunci : Komunikasi, Kinerja, Pegawai

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalani interaksi antara satu dengan yang lainnya, apabila tidak adanya suatu komunikasi seluruh individu dalam organisasi tersebut tidak dapat mengetahui apa yang harus mereka lakukan untuk organisasinya, pemimpin tidak dapat menerima masukan informasi dan para penyedia tidak dapat memberikan instruksi. Sebagai makhluk sosial, komunikasi tidak akan pernah lepas dari kehidupan pada umumnya. Komunikasi menjadikan manusia yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, yang akhirnya akan mengerti dan memahami pesan yang telah disampaikan agar dapat disampaikan dan dapat menghasilkan feedback yaitu adanya interaksi. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari, dirumah tangga, di tempat kerja, dan lingkungan masyarakat.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri, begitu juga halnya bagi suatu organisasi atau perusahaan.

Setiap organisasi maupun perusahaan tentunya selalu menginginkan peningkatan kinerja dari waktu ke waktu. Peningkatan kinerja tidak hanya tergantung pada peralatan-peralatan yang serba modern, melainkan juga tergantung pada pegawai. Pegawai memiliki karakteristik yang berbeda-beda disinilah tantangan bagi organisasi untuk mengatur berbagai macam kekhususan yang dimiliki pegawai. Sebagai suatu organisasi, Balai Pemantapan Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari haruslah memperhatikan pegawai agar dapat bertanggung jawab, bersemangat, disiplin, terampil dan kreatif sesuai apa yang diharapkan untuk mampu sejalan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan kegiatan organisasi yang efektif dan efisien.

Seorang pemimpin bukan hanya memecahkan masalah persoalan seorang diri, melainkan membimbing mereka yang dipimpinnya untuk memecahkan masalah secara bersama-sama untuk itu diperlukan adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan. Seorang pemimpin yang baik harus dapat menyadari bahwa mereka tidak memiliki semua jawaban dan berusaha melatih kembali dirinya sendiri dalam bisnis dan mempertajam keahliannya dalam memimpin dan berkomunikasi dengan karyawan. Bila hal tersebut berhasil dilaksanakan, maka karyawan akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk bekerja sebaik mungkin dan penuh tanggung jawab sehingga kinerjanya dapat meningkat dan dapat memberikan keuntungan pada perusahaan.

Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi, merespons dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi yang relevan. Jika komunikasi dalam sebuah perusahaan tidak berjalan secara efektif seperti yang seharusnya terjadi, maka perusahaan tersebut tidak akan berfungsi seefektif yang seharusnya pula. Dengan demikian, komunikasi merupakan faktor penting agar suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan.

Balai Pemantapan Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari adalah unit pelaksanaan teknis dibawah Direktorat Jenderal Planologi Kehutanan dan Tata Lingkungan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan Republik Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri No.P.6/Menlhk/Setjen/OTL.O/1/2016 Balai Pemantapan Kawasan Hutan mempunyai tugas melaksanakan pengukuhan kawasan hutan, penyiapan bahan perencanaan kehutanan wilayah, penyiapan data perubahan fungsi serta perubahan

status/peruntukan kawasan hutan, penyajian data dan informasi pemanfaatan kawasan hutan, serta penilaian penggunaan kawasan hutan dan penyajian data informasi sumber daya alam (Fordamof.org).

Pola komunikasi organisasi yang sekarang populer digunakan oleh pemimpin terdiri atas komunikasi formal, komunikasi informal, proses komunikasi dan bentuk komunikasi. Komunikasi formal merupakan pesan yang melalui jalan resmi yang ditentukan oleh hierarki resmi organisasi atau oleh fungsi pekerjaan maka pesan itu menurut jaringan komunikasi formal. Sedangkan komunikasi informal terjadi bila karyawan berkomunikasi dengan yang lainnya tanpa memperhatikan posisi mereka dalam organisasi, maka pengarah arus informasi bersifat pribadi, proses komunikasi merupakan tahapan dan alur komunikasi yang terjadi dalam hirarki organisasi, dan bentuk komunikasi ini merupakan komunikasi yang terjadi dalam organisasi yang berangkat dari etika dan norma yang terjadi di sebuah organisasi itu sendiri. Pada dasarnya pola komunikasi ini sangat diperlukan oleh seorang pimpinan dalam organisasi, bahwa antara komunikasi formal dan komunikasi informal dan juga proses komunikasi beserta bentuk komunikasi saling mengisi antara satu dengan lainnya dalam hal mencapai tujuan organisasi

Dalam kaitanya dengan kemampuan pegawai Balai Pemantapan Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari hendaknya disesuaikan dengan bidang keahlian masing-masing untuk mendukung visi dan misi kehutanan, sehingga dalam melakukan aktivitas kerjanya betul-betul serius dan juga terbangun komunikasi yang baik dalam rangka memperoleh kinerja yang optimal bukan hanya untuk bekerja sebagai bagian dari pemenuhan tanggung jawab saja.

Selanjutnya semua pegawai Balai Pemantapan Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari yang ada dalam struktur organisasi Balai Pemantapan

Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari harus dilibatkan dalam interaksi dan juga berkomunikasi, berkonsultasi mengenai semua masalah dalam wilayah kebijakan perpustakaan, tentunya yang relevan dengan kedudukan mereka. Dalam kesempatan ini para pegawai Balai Pemantapan Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari disemua tingkatan harus diberikan kesempatan berkomunikasi dan berkonsultasi dengan demikian mereka diharapkan dapat mampu berperan serta dalam proses pembuatan keputusan dan penentuan tujuan sehingga dengan cara ini setiap pegawai Balai Pemantapan Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari akan merasakan tanggung jawab mendalam pada saat melaksanakan setiap tugas yang diberikan.

Kemudian semua pegawai Balai Pemantapan Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari harus relatif mudah dalam mendapatkan informasi yang berhubungan langsung dengan tugas mereka saat ini dalam rangka mempengaruhi kemampuan mereka untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang-orang atau bagian-bagian lainnya, misalnya kepada para pemimpin, dan rencana-rencana strategis telah dirumuskan bersama-sama untuk selanjutnya dapat memperoleh motivasi dalam meraih kinerja tinggi. Dalam upaya terlaksananya fungsi dari Balai Pemantapan Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari dengan baik maka diperlukan SDM yang mampu bekerja secara optimal, maka dari itu Balai Pemantapan Kawasan Hutan (BPKH) wilayah XXII Kendari melakukan komunikasi interaksi antara pemimpin dan pegawai dalam kebutuhan untuk mencapai tujuan. Bila hal tersebut berhasil dilaksanakan, maka karyawan akan berusaha berbuat sekuat tenaga untuk bekerja sebaik mungkin dan penuh tanggung jawab sehingga kinerjanya dapat meningkat.

Komunikasi antara kepala dinas dan pegawai belum terealisasi dengan baik

terkhusus di di kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. Karena masih banyak pegawai yang tidak mengindahkan peraturan-peraturan yang telah di tetapkan oleh pimpinan, padahal untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan pimpinan dan pegawai harus bekerja sama dalam mewujutkannya. Dari observasi yang penulis lakukan, penulis melihat bahwa proses komunikasi yang dilakukan oleh Kepala Kepala Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari belum efektif, terbukti dengan masih ada beberapa pegawai yang melanggar tata tertib dan tidak disiplin, sebagian pegawai bahkan tidak menerima saran dari Kepala Balai serta ada pula pegawai yang bertindak semena-mena. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh komunikasi Kepala Balai terhadap Kinerja Pegawai di kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Mangkunegara (2001) komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Maka indikator indikator komunikasi antara lain adalah:

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi
Kinerja yang baik dari seseorang dapat tercipta apabila terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi dalam suatu proses komunikasi maka terwujud kelancaran dalam pemindahan ide, gagasan maupun pengertian dari seseorang ke orang lain.
2. Intensitas komunikasi
Apabila banyaknya terjadi percakapan yang baik, maka proses komunikasi menjadi semakin lancar. Intensitas komunikasi sangat diperlukan guna kelancaran dalam proses komunikasi dalam suatu organisasi.
3. Efektivitas komunikasi

Efektivitas komunikasi mengandung pengertian bahwa komunikasi yang bersifat arus langsung, artinya proses komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan adanya frekuensi tatap muka untuk memudahkan orang lain mengetahui apa yang disampaikan komunikator.

4. Tingkat pemahaman pesan

Seseorang dapat memahami apa yang ingin disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima juga tergantung pada tingkat pemahaman seseorang. Adanya komunikasi yang baik dan lancar dapat lebih memudahkan seseorang atau penerima mengerti dan memahami pesan yang akan disampaikan.

5. Perubahan sikap

Setelah seseorang memahami pesan yang disampaikan oleh seorang komunikator kepada penerima pesan, maka akan terjadi perubahan sikap yang dilakukan sesuai dengan apa yang dikomunikasikan

Konsep Kinerja

Menurut Mangkunegara (2009) kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, hal ini sesuai dengan pernyataan Keith Davis bahwasannya faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu yang telah disepakati terlebih dahulu. (dalam Basri. 2005:50)

Indikator untuk mengukur kinerja pegawai secara individu ada enam indikator (dalam Robbins, 2013: 260), yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Kualitas

Kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

2. Kuantitas

Kuantitas Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan waktu

Tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian

Tingkat seseorang pegawai yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab pegawai terhadap kantor.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kusioner sebagai instrumen pengumpulan data. Dengan demikian penelitian ini di kategorikan sebagai explanatory research.

Explanatory research adalah penelitian yang menjelaskan hubungan

kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis (dalam Singarimbun dan Effendi, 2006).

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trio Dora Wanda Mananeke, Joyce J. Rares, Deysi Tampongangoy. (2019) Pada penelitian ini memiliki perbedaan yang terdapat pada teori yang digunakan oleh peneliti dan peneliti terdahulu. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kinerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Y) adalah linier dengan persamaan regresi. Dengan demikian terdapat hubungan yang berarti pada kedua variabel tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu kedua yang dilakukan oleh Syutrika rempowatu, Alden Laloma, Rully Mambo. (2020). Pada penelitian ini memiliki kesamaan yaitu mengukur kinerja dari suatu kantor atau instansi. Dalam penelitian ini juga ternyata adanya indikasi bahwa kesejahteraan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Inspektorat Daerah Kabupaten Bolaang Mogondow. Hal ini berarti semakin baik kesejahteraan maka semakin tinggi kinerja pegawai.

Berdasarkan penelitian terdahulu ketiga yang dilakukan Pingkan Tenda, Joyce J Rares, Very Y Londa. (2018). Pada penelitian ini sama-sama mengukur kinerja dari aparatur sipil negara. Dalam penelitian ini juga terdapat indikasi bahwa Hasil identifikasi variabel penelitian ditemukan bahwa budaya organisasi yang berlaku atau diterapkan di lokasi penelitian sudah cukup baik. Sementara itu, kinerja aparatur pemerintah masih berada pada kategori “sedang” atau menengah.

Kinerja pegawai menjadi landasan keberhasilan suatu organisasi, jika tidak ada kinerja yang baik maka tujuan organisasi

tidak dapat tercapai. Dengan kinerja yang baik, maka pegawai dapat menyelesaikan segala beban organisasi dengan efektif dan efisien. Kinerja menurut Mangkunegara (2009: 67) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Kinerja Pegawai merupakan sebuah proses yang dilakukan dalam pencapaian hasil kerja atau prestasi kerja yang dicapai seseorang lewat pekerjaan atau tanggung jawab yang sudah dibebankan kepadanya sesuai dengan kemampuan dan keahlian dimiliki dalam mencapai suatu tujuan yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 44 responden, maka dalam penelitian ini terdiri dari komunikasi kepala balai (X) dan variabel kinerja pegawai (Y). Kemudian sebagaimana dikemukakan di atas bahwa hipotesis yang diuji dalam penelitian ini yaitu “ bahwa dari komunikasi kepala balai berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari.”.

Hasil analisis data dengan analisis korelasi sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan variabel Pegawai kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. Hal itu berarti hipotesis penelitian dapat diterima/teruji dengan sangat meyakinkan berdasarkan data empiric. Untuk menjelaskan pengertian dan makna dari hasil pengujian hipotesis tersebut maka perlu dilakukan pembahasan hasil penelitian seperti diuraikan berikut ini.

Sesuai dengan hasil uji validitas pada tabel 1 & 2 didapati bahwa tiap kuesioner pernyataan adalah valid, karena r Hitung dari komunikasi (X) dan kinerja pegawai (Y) lebih besar dari r Tabel 0,297 pada taraf signifikansi 5%.

Pada pengujian reabilitas pada tabel 3 & 4 nilai *cronbach alpha* variabel komunikasi (X) 0,826 dan variabel kinerja pegawai (Y) 0,834 dimana hasil tersebut

lebih besar dari r Tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel dan kinerja pegawai (Y) sudah memiliki tingkat reabilitas yang kuat.

Selanjutnya pada pengujian normalitas pada tabel 6 dijelaskan bahwa nilai signifikansi $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal. Kemudian pada analisis koefisien korelasi pada tabel 7 didapati nilai *pearson correlation* sebesar 0,519 yang berarti tingkat hubungan antara komunikasi kepala balai (X) dan kinerja pegawai (Y) termasuk dalam kategori korelasi kategori korelasi sedang dan berpengaruh positif.

Selanjutnya pada analisis regresi linier sederhana pada tabel 9 besarnya nilai korelasi (R) sebesar 0,519 dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,270 yang berarti bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 27,0% sisanya 83,0% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel ANOVA diatas menjelaskan bahwa nilai dari f Hitung = 15.518 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel Komunikasi Kepala Balai(X) atau dengan kata lain ada pengaruh variabel Komunikasi Kepala Balai (X) terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y).

Nilai constant variabel struktur organisasi (X) adalah sebesar 11.593 dan koefisien regresi X sebesar 0.703 selanjutnya karena koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel komunikasi kepala balai (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) adalah positif. Artinya komunikasi kepala balai memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. dengan rasio 1 :0.703, yang bermakna bahwa apabila ada peningkatan dalam komunikasi kepala balai sebesar 1 skala akan menyebabkan atau akan diikuti dengan peningkatan keberhasilan kinerja pegawai

sebesar 0.703 Pada persamaan regresi tersebut ternyata nilai koefisien konstanta (a) adalah sebesar $a = 12.296$ ini mempunyai pengertian bahwa apabila tidak ada perubahan/peningkatan pada variabel komunikasi, maka kinerja pegawai akan berkurang atau menurun sebesar 11.593

Kemudian berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *coefficients* diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,005$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi kepala balai (X) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y). berdasarkan nilai t pada tabel 11. Hasil output (*coefficients*) dimana diketahui nilai t Hitung sebesar $3,939 > t$ Tabel 1,677 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi kepala balai (X) terhadap variabel kinerja pegawai (Y) atau hipotesis diterima.

Dengan demikian bahwa variabel komunikasi kepala balai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Komunikasi kepala balai punya korelasi dan daya penentu (determinasi) yang signifikan terhadap kinerja kerja pegawai pegawai kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari. Hal ini berarti bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor dominan penentu terhadap tingkat kinerja pegawai.
2. Komunikasi kepala balai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti semakin baik komunikasi kepala balai maka semakin tinggi kinerja pegawai di Kantor Balai Pemantapan Kawasan Hutan Wilayah XXII Kendari.

Saran

1. Perlu adanya kedekatan emosional yang baik antara kepala balai dan seluruh pegawai kantor.

2. Para pegawai diharapkan melakukan koordinasi dengan kepala balai agar peran komunikasi yang diharapkan dapat terealisasi dengan baik dan mempunyai keterampilan dan kecakapan yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu, SP. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, Cetakan ketujuh. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara, A.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Penerbit Bina Aksara. Jakarta

Sumber Lain :

- Peraturan Menteri
No.P.6/Menlhk/Setjen/OTL.O/1/2016
Balai Pemantapan Kawasan Hutan
- Pingkan Tenda, Joyce J Rares, Very Y Londa. (2018). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja aparatur sipil negara Di Kantor Kecamatan Kawangkoan Utara. *Jurnal Administrasi Publik Fispol Unsrat* Vol. 5, No. 57, 2018).
- Syutrika Rempowatu, Alden Laloma, Rully Mambo. (2020) *Pengaruh Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Di Inspektorat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow*. (*Jurnal Administrasi Publik Fispol Unsrat* Vol. 6, No. 9, 2020).
- Trio Dora Wanda Mananeke, Joyce J. Rares, Deysi Tampongongoy. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. (*Jurnal Administrasi Publik Fispol Unsrat* Vol. 5, No. 78, 2019).