



## Hubungan Antara Sumber Daya Manusia Dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara

Pius Silvanus Hia<sup>1)</sup>, Yoel Melsaro Larosa<sup>2)</sup>, Yuterlin Zalukhu<sup>3)</sup>, Fatosola Hulu<sup>4)</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nias - Indonesia

[piussilvanushia@gmail.com](mailto:piussilvanushia@gmail.com)<sup>1)</sup>

[yoel.melsaro@gmail.com](mailto:yoel.melsaro@gmail.com)<sup>2)</sup>

[yuterlin@gmail.com](mailto:yuterlin@gmail.com)<sup>3)</sup>

[fatosohulu@gmail.com](mailto:fatosohulu@gmail.com)<sup>4)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi terhadap Kualitas Pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memperoleh kesimpulan yakni berdasarkan hasil uji f variabel X1 (Sumber Daya Manusia) dan X2 (Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel Y (kualitas pelayanan) yakni dengan perolehan nilai signifikansi yaitu  $0,002 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut, membuktikan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Berdasarkan hasil uji t Variabel X1 (Sumber Daya Manusia) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,224 dan tingkat signifikansi 0,007. Variabel X2 (Pemahaman Tugas Pokok dan Fungsi) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,027 dengan tingkat signifikansi 0,704. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R-Square) yaitu sebesar 0,0544, sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 14,4%. Untuk 85,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Sumber Daya Manusia (SDM), Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi, Kualitas Pelayanan.

### Abstract

*This research aims to find out whether there is a relationship between Human Resources (HR) and Understanding of Main Duties and Functions on Service Quality. The method used in this research is a quantitative research method. Based on the research results, the researcher reached the conclusion that based on the results of the f test, variables X1 (Human Resources) and X2 (Understanding of Main Duties and Functions) has a positive and significant effect on service quality with a value of 0.224 and a significance level of 0.007. Variable X2 (Understanding of Main Duties and Functions) has a positive and insignificant effect on service quality with a value of 0.027 with a significance level of 0.704. Based on the calculation results of the coefficient of determination (R-Square) which is 0.0544, so overall it can be said that Human Resources (HR) with an Understanding of Main Duties and Functions influences Service Quality by 14.4%. For 85.6% it is influenced by other factors not discussed in this study.*

**Key words:** Human Resources (HR), Understanding of Duties and Functions, Service Quality.



## PENDAHULUAN

Pada umumnya setiap organisasi baik perusahaan, institusi dan organisasi manapun selalu membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM). SDM merupakan salah satu faktor yang sangat penting, bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam pencapaian target maupun tujuannya (Pariakan et al., 2023). Pada hakikatnya, SDM yang dipekerjakan berperan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Sedangkan secara garis besar, SDM adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai asset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Dwiansyah et al., 2024).

Dengan adanya peranan dan fungsi dari SDM tersebut, maka SDM yang terdapat dalam sebuah organisasi diharapkan memahami dan mengetahui sasaran utama dan pekerjaan yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai. Sehingga dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan dapat terlaksana dengan baik. Dengan demikian akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat, atau dipahami sebagai bentuk pelayanan publik (Muhammad Asir et al., 2023). Tugas Pokok dan Fungsi merupakan satu kesatuan yang saling terkait antara keduanya yaitu tugas pokok dan fungsi. Dalam peraturan perundang-undangan yang ada tentang organisasi dan tata kerja suatu kementerian negara atau lembaga sering disebutkan bahwa suatu organisasi menyelenggarakan fungsi-fungsi dalam rangka melaksanakan sebuah tugas pokok (Leonita, 2020).

Tugas pokok secara umum merupakan hal-hal yang harus dan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan. Selain itu merupakan suatu kewajiban yang harus dikerjakan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan tertentu (Purba, 2020). Tugas pokok memberi gambaran tentang ruang lingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi tersebut.

Jadi SDM dengan tugas pokok dan fungsi yang berkualitas dan dijalankan dengan baik bagi sebuah organisasi secara khusus bergerak dalam memberikan pelayanan akan menjadi asset untuk membangun citra positif organisasi, yang secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan penerima layanan (masyarakat umum). Upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat adalah dengan cara memperbaiki dan mengembangkan SDM serta mampu memahami dan mengetahui tugas pokok dan fungsi yang dibidangi (Asri & Hartono, 2023).

Pelayanan adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Alexandro Hutagalung, 2022). Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap instansi. Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara merupakan salah satu organisasi yang membidangi pelayanan publik seperti penerbitan Kartu Keluarga, E-KTP, SKPWNI, Surat Keterangan Domisili, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Surat Rekomendasi Perkawinan, Surat Pengumuman Nikah.



Pada penelitian ini penulis mendapatkan keterangan dari salah satu pegawai yang mengakui bahwa SDM pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara masih terbatas dengan ditandainya adanya beberapa jabatan yang masih belum diisi oleh ASN, seperti Kepala SUB Bagian Keuangan dan Sub Bagian Program Dan Pelaporan, KASI Pidah Datang, KASI Pendataan Penduduk, KASI Perubahan Status Anak, KASI Tata Kelola SDM, Teknologi Informasi Dan Komunikasi. Dimana berdasarkan pada Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara tahun 2021-2026 pada bagian BAB III tentang permasalahan dan isu-isu strategis perangkat daerah menyampaikan bahwa adanya permasalahan tentang adanya keterbatasan jumlah SDM pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu terdapat juga ketidaksesuaian latar belakang pendidikan pegawai dengan tugas pokok dan fungsi yang dibebankan sehingga mengakibatkan terhambatnya kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada salah satu masyarakat yang sedang melakukan pengurusan administrasi kependudukan bahwa proses pengurusan administrasi terlalu lama dan berbelit-belit. Menurut (Setiawan, 2021) menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan kondisi pada latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dalam mengetahui bagaimana sumber daya manusia (ASN) tersebut memahami dan menjalankan tugas pokok dan fungsinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti menarik judul penelitian yaitu Hubungan Antara Sumber Daya Manusia Dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara.

## **METODE**

Dalam penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif yang merupakan suatu proses penelitian dalam menemukan sebuah pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat analisis untuk mengetahui jawaban dari penelitian tersebut (Sari Pascariati Kasman, 2021). Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah pegawai ASN sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam penelitian ini, akan menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode *non probability sampling* (sampel tidak acak) merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap yang termasuk populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (FoEh & Niha, 2022).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

H1: Hubungan Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang utama dalam menunjang keberhasilan dari sebuah perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas jika mempunyai kemampuan untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya dengan berbekal pendidikan, latihan dan pengalaman yang cukup memadai (Mutia, 2023).



Responden dalam penelitian terdiri dari pegawai ASN dan Masyarakat sebagai penerima layanan sebanyak 85 orang. Pengambilan sampel dari pegawai dan masyarakat di maksudkan untuk mendapatkan jawaban/keterangan yang lebih akurat. Berdasarkan hasil analisis terhadap responden diketahui bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,224 dengan signifikansi 0.007. Selain itu, hasil dari uji R2 menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 14% secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian, sumber daya manusia secara signifikan mampu mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Hal ini dikarenakan dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan literatur (Vevi Gusniar, 2023) yang menyatakan bahwa sumber daya manusia dikatakan paling penting bagi organisasi karena hanya sumber daya manusia yang mampu menggerakkan sumber daya organisasi lainnya.

Peran dan pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi untuk segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam perkantoran. Hal ini sesuai dengan literatur (Achmad Pradana et al., 2023) yang menyatakan bahwa Sumber daya manusia yang terdiri dari tenaga dan kemampuan manusia (baik daya pikir serta daya fisiknya) benar-benar dapat dimanfaatkan secara terpadu dan secara optimal bagi kepentingan organisasi. Sumber daya manusia adalah faktor pertama dan utama dalam proses pembangunan dan pencapaian tujuan organisasi.

Apabila di dalam organisasi sudah memiliki modal besar, teknologi canggih, sumber daya alam melimpah namun tidak ada sumber daya manusia yang dapat mengelola dan memanfaatkannya maka tidak akan mungkin dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai tujuan organisasi. Hal ini sesuai dengan literatur (Pahira, 2023) yang menyatakan bahwa Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, dalam organisasi harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, tujuan, dan sasaran organisasi dimana dia berada di dalamnya.

## H2: Hubungan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi Terhadap Kualitas Pelayanan

Pemahaman tugas pokok dan fungsi merupakan kemampuan seseorang untuk mengolah sesuatu yang dipelajari melalui tahapan proses belajar terhadap ruang lingkup tanggung jawab yang utama dalam posisi jabatan atau organisasi tertentu berdasarkan tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai tertentu. Tugas pokok dan fungsi (tupoksi) adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh para pegawai yang memiliki aspek khusus serta saling berkaitan satu sama lain menurut sifat atau pelaksanaannya untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi (Ridwan, 2023). Responden dalam penelitian terdiri dari pegawai ASN dan Masyarakat sebagai penerima layanan sebanyak 85 orang. Pengambilan sampel dari pegawai dan masyarakat di maksudkan untuk mendapatkan jawaban/keterangan yang lebih akurat.

Berdasarkan hasil analisis terhadap responden diketahui bahwa pemahaman tugas pokok dan fungsi berpengaruh nyata dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,027 dengan signifikansi 0.704. Selain itu, hasil dari uji R2 menunjukkan pemahaman tugas pokok dan fungsi mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 14% secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian, pemahaman tugas pokok dan fungsi secara nyata mampu mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nias Utara. Hal ini dikarenakan dengan adanya pemahaman tugas pokok dan fungsi dengan baik, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan literatur dari (Risnawati, 2023) Dengan demikian semakin baik pemahaman tugas pokok dan fungsi, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Pemahaman yang baik terhadap tugas pokok dan fungsi menciptakan dasar yang kuat untuk penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi, tetapi juga mempromosikan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan kesuksesan jangka panjang. Hal ini sesuai dengan literatur dari (Maharani & Faddilla, 2023) Pemahaman tugas pokok dan fungsi menjadi tolak ukur bagi pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap penerima layanan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis data, uji hipotesis dan pembahasan, peneliti memperoleh kesimpulan yakni sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji f variabel X1 (Sumber Daya Manusia) dan X2 (Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel Y (kualitas pelayanan) yakni dengan perolehan nilai signifikansi yaitu  $0,002 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut, membuktikan bahwa H3 diterima dan Ho ditolak. Menurut Kasanuddin (2011) indikator SDM poin ke tiga Memahami bidangnya adalah kemampuan pegawai/karyawan dalam mengetahui dan menjalankan tanggung jawabnya.

Berdasarkan hasil uji t Variabel X1 (Sumber Daya Manusia) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,224 dan tingkat signifikansi 0,007. Variabel X2 (Pemahaman Tugas Pokok dan Fungsi) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 0,027 dengan tingkat signifikansi 0,704. Menurut (Muhammad Asir et al., 2023) menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat melalui pelayanan publik merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Berdasarkan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi (R-Square) yaitu sebesar 0,0544, sehingga secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) dengan Pemahaman Tugas Pokok Dan Fungsi mempengaruhi Kualitas Pelayanan sebesar 14,4%. Untuk 85,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian ini, adapun yang menjadi saran dari peneliti yakni sebagai berikut: Sebaiknya pemahaman tugas pokok dan fungsi semakin ditingkatkan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan cara mengadakan pelatihan, seminar, dan pembinaan ataupun meningkatkan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan perkembangan teknologi. Selain itu perlu adanya peningkatan tingkat pendidikan pegawai ke jenjang yang lebih tinggi, dengan cara mengusulkan kepada kepala daerah untuk memberikan beasiswa kepada pegawai yang dianggap layak menerima. Variabel dalam penelitian ini masih terbatas, sehingga hasil dalam penelitian sangat terbatas dan memiliki hasil dengan periode yang sementara yang dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan hasil penelitian selanjutnya. Dengan itu, dari hasil yang diperoleh ini kiranya dapat menjadi alat yang dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai bahan perbandingan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Pradana, R., Pitaloka, D., Laduni Rukmana, I., & Gunawan, A. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Digital: Keterampilan dan Peran di Era Digital. *COMSERVA Indonesian Journal of Community Services and Development*, 2(09), 1806–1817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i09.583>
- Alexandro Hutagalung, B. (2022). Analisa Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Kompetensi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 201–210.
- Asri, I. D., & Hartono, B. (2023). Peran Kepemimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Organisasi Dan Kualitas Sumber Daya Manusia : Literature Review. *Jurnal Komunika: Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 1(1), 65–71.
- Dwiansyah, A., Sri, D., Giningroem, W. P., Lestari, S. I., & Meliawati, W. (2024). Pengaruh Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Sumber Daya manusia). 2(1), 43–58. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v2i1.280>
- FoEh, J., & Niha, S. S. (2022). The Influence of Service Quality, Use of Information Technology and Customer Value on Customer Satisfaction and Loyalty of Online Transportation Services (Literature Review Human Resource Management). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1), 30–43. <https://dinastirev.org/JIMT/article/view/1157>
- Leonita, N. (2020). Determinasi Pengembangan Karier Dan Kinerja Pegawai Kompetensi Dan Beban Kerja (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(2), 155–167. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i2.342>
- Maharani, A., & Faddilla, S. P. (2023). Mengukur Kinerja dan Produktivitas Karyawan melalui Metrik Manajemen. 1(3), 69–79.
- Muhammad Asir, Yuniawati, R. A., Mere, K., Sukardi, K., & Anwar, M. A. (2023). Peran manajemen risiko dalam meningkatkan kinerja perusahaan: studi manajemen sumber daya manusia. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)*, 4(1), 32–42. <https://doi.org/10.37631/ebisma.v4i1.844>
- Mutia, S. (2023). *Manajemen Bahaya dan Pengendalian Risiko di Industri Perkapalan*. 1, 52–62.
- Pahira, S. H. (2023). MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI The Importance of Human Resource Management ( HRM ) In Improving Organizational Performance Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia ( MSDM ) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. 03(03), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Pariakan, M. A., Manafe, H. A., Niha, S. S., & Paridy, A. (2023). Pengaruh Beban Kerja Pegawai, Motivasi Kerja , dan Kompetensi Pegawai terhadap Prestasi Kerja Pegawai ( Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia ). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(4), 781–790. <https://www.dinastirev.org/JEMSI/article/view/1521/916>
- Purba, R. R. (2020). a Determinasi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai: Analisis Mutasi Pegawai Dan Penempatan Pegawai (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(2), 252–262. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i2.348>
- Ridwan, T. (2023). PERAN WISATA KEBON JATI DALAM MENINGKATKAN PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI DESA CILEDUG WETAN. 3(8), 627–634.
- Risnawati. (2023). Analisis Pengorganisasian dan Manajemen Usaha Mikro Syariah : Keberlanjutan dan Efektivitas dalam Konteks Ekonomi Berbasis Prinsip-Prinsip Syariah. 3, 2263–2274.
- Sari Pascariati Kasman, P. (2021). FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA BANK SYARIAH INDONESIA: PEMBERDAYAAN SUMBER DAYA MANUSIA, MOTIVASI KERJA DAN PERUBAHAN ORGANISASI (Literature Review Manajemen). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 689–696. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.625>
- Setiawan, N. (2021). Determinasi Motivasi Kerja Dan Kinerja Pegawai: Total Quality Management Dan Gaya Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Sumberdaya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(3), 372–389. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i3.690>
- Vevi Gusniar, D. (2023). STRATEGI PENGEMBANGAN KOMPETENSI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MENGHADAPI PERSAINGAN BISNIS YANG SEMAKIN KETAT DI PERKOTAAN. 1(3), 475–485. <https://e-journal.naurendigiton.com/index.php/pmb>