KINERJA SUB BAGIAN UMUM DINAS PEMUDA, OLAHRAGA DAN PARIWISATA KOTA PRABUMULIH

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik

Diajukan oleh :

ARI RAHMAD
NIM. 07121401063

Konsentrasi Manajemen

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

PALEMBANG

2019

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

KINERJA SUB BAGIAN UMUM DINAS PEMUDA OLAHRAGA DAN PARIWISATA KOTA PRABUMULIH

SKRIPSI

Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

ARI RAHMAD

07121401063

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juli 2019

Pembimbing I

Drs. Mardianto, M.Si
NIP.196211251989121001

Pembimbing II

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032 2001

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI SKRIPSI

KINERJA SUB BAGIAN UMUM DINAS PEMUDA OLAHRAGA DAN PARIWISATA KOTA PRABUMULIH

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 31 Juli 2019
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 19611251989121001
Ketua

Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001
Anggota

Dra. Martina, M.Si
NIP. 19663051993022001
Anggota

Dra. Retno Susilowati, MM.
NIP. 195905201985032003
Anggota

Palembang, Agustus 2019
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri. M.Si
NIP. 196311061990031001

KATA PENGANTAR

Terima kasih penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Kinerja Sub Bagian Umum Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih".**Skripsi ini dapat tersusun dengan baik tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.sos., M.si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara serta sebagai Pembimbing II yang telah memberikan banyak bantuan, ilmu dan waktu konsultasi dalam menulis skripsi ini.
4. Bapak Mardianto M.Si selaku Pembimbing I, yang telah memberikan banyak bantuan, ilmu dan waktu untuk konsultasi dalam menulis skripsi ini.
5. Segenap Dosen yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan berguna kepada penulis dan seluruh pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis selama ini..
6. Ayahanda Syamsuddin dan Ibunda Jumariah serta Kakakku Wawan Efransyah S.E dan Wiwin Syamsuddin SP.d juga Adikku Edo Saputra dan seluruh keluarga besar tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya baik secara moral, material, dan spiritual.
7. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2012 dan teman seperjuanganyaitu Nopaniandi, Dony Syahputra, Futra Silitonga, Ezzar Priyo, Feter Chatera, Christine Intan Pratiwi, yang telah memberikan dukungan, doa serta keceriaan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak.Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan kalimat, penyajian materi maupun pembahasan, karena kerena masih terbatasnya kemampuan dan ilmu yang penulis miliki, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan.Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 31 juli 2019

Ari Rahmad

Motto dan Persembahan:

Aku Meminta Kekuatan dan ALLAH Memberiku kesulitan Untuk Membuatku Semakin Kuat
(Salahudin Al Ayyubi)

Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudaha. Maka Apabila Engkau Sudah Selesai (Dari Suatu Urusan), Tetaplah Bekerja Keras (Untuk Urusan Yang Lain), Dan Hanya Kepada Tuhanmulah Engkau Berharap
(Q.S. Al Insyirah: 5 – 8)

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. **Allah SWT.**
2. **Ibuku dan Ayahku serta adik dan kakakku yang tercinta.**
3. **Keluarga Besarku.**
4. **Seluruh Pengajarku.**
5. **Almamater yang kubanggakan.**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Subbag Umum Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih dalam melaksanakan tugas terkait pengelolaan saranaprasarana dan pelaksanaan kegiatan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh terbagi menjadi dua, data primer melalui wawancara dan observasi, dan data sekunder melalui arsip, laporan dan sumber lainnya dengan menggunakan teori kinerja pegawai yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara yaitu terdiri dari Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukan bahwa pengelolaan pengelolaan saranaprasarana belum sepenuhnya berjalan dengan baik dikarenakan masih adanya saranaprasarana yang belum dimaksimalkan fungsinya dan ada juga saranaprasana yang masih belum rampung. Sedangkan dalam pelaksanaan kegiatan juga belum berjalan dengan baik hal itu dikarenakan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan hanya berfokus di lingkaran perkotaan tidak adanya kegiatan yang menyentuh perdesaan. Penelitian ini memberikan saran kepada Subbag Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih untuk memaksimalkan saranaprasarana yang ada di Kota Prabumulih dan melakukan pelaksanaan kegiatan-kegiatan dalam hal ini kepemudaan,olahraga dan pariwisata agar melingkupi perdesaan guna meningkatkan sumber daya manusia yang lebih baik di Kota Prabumulih.

Kata Kunci : Kinerja Organisasi, Pengelolaan sarana dan prasarana, Pelakasanaan Kegiatan

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Mardianto, M.Si	**Ermanovida, S.Sos., M.Si**
NIP.196211251989121001	**NIP.196911191998032 2001**

Palembang, September 2019
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This study aims to find out how the performance of the General Subdivision of Prabumulih City Youth and Tourism Office in carrying out tasks related to infrastructure management and implementation of activities.

This research is a type of descriptive research with a qualitative approach. Sources of data obtained are divided into two, primary data through interviews and observations, and secondary data through archives, reports and other sources using employee performance theory proposed by Anwar Prabu Mangkunegara which consists of Quality of Work, Quantity of Work, Implementation of Duties and Responsibilities . Based on the results of the research conducted by researchers, it shows that management of the management of infrastructure has not fully gone well because there are still suggestions for infrastructure that have not been maximized by their functions and there are also suggestions for infrastructures that are still not yet completed. Whereas in the implementation of activities it has not run well yet because the activities carried out only focus on the urban circle where there are no activities that touch the countryside. This research gives advice to Prabumulih City Sports and Tourism Department Sub-Section to maximize the infrastructure available in Prabumulih City and carry out activities in this case youth, sports and tourism to encompass rural areas to improve better human resources in Prabumulih City.

Keywords: Organizational Performance, Management of facilities and infrastructure, Implementation of Activities

Advisor I	***Advisor II***
Drs. Mardianto, M.Si	**Ermanovida, S.Sos., M.Si**
NIP.196211251989121001	**NIP.196911191998032 2001**

Palembang, September 2019
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
DAFTAR ISI ..... **iii**

BAB. I PENDAHULUAN **1**
1.1.Latar Belakang 1
1.2.Perumusan Masalah 7
1.3.Tujuan Penelitian 7
1.4.Manfaat Penelitian 7

BAB. II TINJAUAN PUSTAKA **9**
2.1.Deskripsi Teori 9
2.1.1 Organisasi Berbasis Kinerja 9
2.1.2 Manajemen Berbasis Kinerja 11
2.1.3 Pengertian Kinerja Pegawai 12
2.1.4 Indikator Kinerja Pegawai 14
2.1.5 Penilaian Kinerja Pegawai……. 19
2.1.6 Teori Yang Digunakan……...20
2.2. Penelitian Terdahulu 22
2.3. Kerangka Pemikiran 24

BAB. III METODE PENELITIAN **27**
3.1. Penelitian 27
3.2. Definisi Konsep 27
3.3.Fokus Penelitian 28
3.4.Jenis dan Sumber Data 29
3.5.Informan Penelitian 30
3.6.Teknik Pengumpulan Data 31
3.7.Teknik Analisis Data 32

DAFTAR PUSTAKA **33**

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1. Penelitian Terdahulu 3

2. Penelitian Teerdahulu 3

3. Fokus Peneltian 29

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Kerangka Pemikiran .....….....

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar BelakangMasalah

Keberhasilan suatu organisasi ditentukan oleh sejauh mana tujuan organisasi yang telah direncanakan dapat dicapai baik organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta.Untuk mencapai tujuan tersebut keterlibatan berbagai unsur dalam organisasi sangat penting, diantaranya unsur sumber daya manusia.Organisasi dituntut untuk dapat mengelola sumber daya manusia. Walaupun didukung oleh sarana dan prasarana yang baik namun tidak didukung oleh sumber daya manusia yang bail pula maka kegiatan dalam sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Sumber daya manusia merupakan penentu keberhasilan dalam sebuah organisasi.Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat sehingga diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang tinggi.

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi.Kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi.Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan organisasi.Semakin tinggi atau semakin baik kinerja pegawai maka tujuan organisasi semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi sulit untuk mencapai tujuan yang telahditetapkan.

Kinerja pegawai dapat diukur dari indikator kinerja yang merupakan

tolok ukur dalam pencapaian kerja seseorang.Dengan adanya pengukuran kinerja pegawai, organisasi dapat mengetahui sejauh mana tingkat kinerja pegawai sehingga organisasi dapat memberikan umpan balik terhadap hasil pengukuran kinerja, mendorong perbaikan kinerja, dan pengambilan keputusan sehingga organisasi memiliki sumber daya yang berkualitas dan berdaya saing tinggi. Dalam Pasal 75 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang penilaian kinerja, dinyatakan penilaian kinerja Pegawai Negeri Sipil bertujuan untuk menjamin objektivitas pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karier. Kinerja pemerintahan sedang menjadi perhatian masyarakat, mengingat masih banyaknya kejadian tentang rendahnya kinerja pegawai pada kantor pemerintahan. Artinya bahwa masyarakat terus menuntut agar pemerintah dapat berjalan dengan baik dan bersih atau dengan tata kelola yang baik.

Salah satu kantor pemerintahan di Kota Prabumulih adalah Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata. Dinas Pemuda, Olahraga dan PariwisataKota Prabumulih sebagai salah satu kantor pemerintahan memiliki kewenangan untuk melaksanakan urusan Pemerintah Daerah di bidang pendidikan, pemuda dan olahraga dan kewenangan dekonsentrasi sertatugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah. Dalam rangka meningkatkan citra dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah professionalisme dan terciptanya pemerintahan yang baik *(good governance)*, diperlukan pegawai yang mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif, dan profesional.Semua ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yangtinggi.

Dinas Pemuda, Olahraga dan PariwisataKota Prabumulih merupakan suatu lembaga yang mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana pemerintahan bidang kepemudaan dan pariwisata dan memiliki struktur organisasi yang salah satunya adalah Subbag Umum. Subbag Umum Dinas Pemuda, Olahraga dan PariwisataKota Prabumulihmemiliki tugas pokok dan fungsi yang berkaitan dengan administrasi surat, melaksanakan kegiatan kearsipan dan pengelolaan perpustakaan, menyusun rencana kebutuhan barang, menyimpan, mendistribusikan, menginventarisasi, memelihara, dan menyiapkan penghapusan barang inventarisasi, mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan Subbag Umum. Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi terkait dengan administrasi surat menyurat, pengelolaan arsip,pengelolaan sarana dan prasarana dan pelaksanaan kehiatan yang membutuhkan ketelitian, pegawai pada Subbag Umum dituntut untuk memiliki kemampuan yang sesuai atas pekerjaannya, kualitas dan tanggung jawab yang baik terhadap pekerjaanya, dengan kata lain pegawai dituntut untuk memiliki kinerja yangbaik.

Berikut ini jumlah pegawai Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih :

Tabel1 :

No	Jenis Kepegawaian	Golongan	Jenis kelamin		Jumlah
			Laki-laki	Perempuan	
1	Pegawai Negeri Sipil	IV	5	2	7
		III	13	11	24
		II	6	5	11

		I	-	-	-
2	Honorer	-	19	15	34
	Jumlah	-	43	33	76

Sumber: Arsip Kantor Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih tahun 2018

Berdasarkan data diatas jumlah Pegawai di Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwista berjumlah 76 orang, dari 76 orang pegawai jumlah Pegawai Negeri Sipil 42 orang, terdiri dari 24 laki-laki dan 18 perempuan sedangkan jumlah Pegawai Honorer berjumlah 34 orang, terdiri dari 19 laki-laki dan 15 perempuan.

Data diatas menunjukan jumlah golongan Pegawai Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih, jumlah golongan IV berjumlah 7 orang, golongan III 24 orang, golongan II 11 orang dan honorer 34 orang, dari perbedeaan golongan ini menunjukan perbedaan tingkat pendidikan dan jabatan.

Salah satu dari indikator kinerja pegawai adalah absesni, berikut data absensi pegawai di kantor Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih :

Tabel 2: Data absensi

Alasan absen	2018			
	T1	T2	T3	T4
Cuti	18	11	-	2
Izin	7	3	8	9
Mangkir	4	-	8	-
Terlambat	16	3	12	14

Jumlah	45	17	28	25

Sumber: Arsip Kantor Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa absensi pegawai di kantor Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih belum disiplin karena masih banyaknya pegawai yang mangkir dan terlambat.Berdasarkan tabel di atas bahwa tingkat kedisiplinan pegawai masih rendah. Berdasarkan hasil pengamatan pada 2018 menunjukkan bahwa masih banyak pegawai yang terlambat datang dan tidak mengikuti apel pagi.Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian tugas tentunya mempengaruhi kinerja dari pegawai. Kinerja pegawai menjadi kurang optimal karena untuk melaksanakan tugas selanjutnya, laporan dari kegiatan yang dilakukan sebelumnya harus sudah selesai, sehingga jika laporan tertunda maka kegiatan selanjutnyapun akan tertunda.Kinerja pegawai yang kurang optimal tersebut disebabkan oleh kurangnya disiplin kerja yang masih belum dipatuhi denganbaik.

Berdasarkan hasil observasi di awal bahwa pegawai pengelola sarana dan prasarana pada Subbag Umum Dinas Pemuda, Olahraga dan PariwisataKota Prabumulih kurang bertanggung jawab terhadap tugas yang telah diberikan. Pegawai tidak selalu membukukan pada buku kendali ketika menerima barang baru, pegawai hanya membukukannya pada buku inventaris saja. Pada Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Pemuda, Olahraga dan PariwisataKota Prabumulih bahwa ketika kantor menerima barang hasil pengadaan/ pembelian, pegawai ditugaskan untuk membukukannya pada kartu inventaris dan buku kendali dan diselesaikan dengan waktu maksimal 4jam.

Masalah selanjutnya yaitu pegawai administrasi surat masih kurang teliti terhadap pekerjaan yang dilakukan, masih ada pegawai yangseringmelakukan kesalahan dalam memasukkan data indeks surat ke dalam aplikasi tata persuratan. Pegawai tidak meneliti kembali pekerjaan yang dilakukan. Kesalahan dalam memasukkan data indeks surat ke dalam aplikasi dapat mengakibatkan sulit dalam menemukan kembali surat karena data-data yang dimasukkan tidak sesuai dengan data asli. Seharusnya data indeks yang dimasukkan adalah berdasarkan nama pengirim surat namun ada pegawai yang memasukkan data berdasarkan tanggal. Selain itu pegawai juga tidak memberikan tanda terima apabila telah menerima surattersebut.

Pegawai pada Subbag Umum Dinas Pemuda, Olahraga dan PariwisataKota Prabumulih masih bergantung pada pegawai lain untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas pengelolaan arsip dan pengelolaan sarana dan prasarana yang seharusnya dibebankan kepada pegawai arsip dan pegawai sarana dan prasarana menjadi dilaksanakan secara bersama-sama.Pegawai pada Subbag Umum Dinas Pemuda, Olahraga dan PariwisataKota Prabumulih bekerja tidak sesuai dengan tugas pokok danfungsinya.

Masalah kinerja pegawai belum mendapatkan perhatian dari pimpinan.Pimpinan masih kurang dalam hal mengawasi kinerja pegawai yang terkait dengan disiplin pegawai dan tanggungjawab pegawai. Masih banyaknya

pegawai yang terlambat datang ke kantor dan tidak mendapatkan sanksi tegas, begitu pula dengan pegawai yang tidak mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standaroperasional prosedur. Akibatnya pegawai menganggap hal tersebut merupakan hal biasa dan dilakukan berulang kali.

Berdasarkan paparan permasalahan yang telah disampaikan di atas dan menyadari pentingnya kinerja pegawai maka penulis tertarik untuk meneliti kinerja pegawai pada Subbag Umum Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih dengan judul **"Kinerja Subbag Umum Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih"**.

1.2 RumusanMasalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka penelitian ini dapat dirumuskan masalah yaitu: Bagaimana Kinerja Subbag Umum DinasPemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih?

1.3 TujuanPenelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat diketahui bagaimana KinerjaSubbag Umum Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih.

1.4 ManfaatPenelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. ManfaatTeoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk melakukan penelitian terkait dengan kinerja dan bermanfaat untuk

pengembangan studi mengenai kinerja pegawai.

2. ManfaatPraktis

   a. BagiPeneliti

      Penelitianinisebagaisaranauntukmemperoleh pengalamansertamenerapkanilmuyangtelahdiperolehdibangku kuliah.Serta sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

   b. Bagi DinasPemuda, Olahraga dan Pariwisata Kota Prabumulih

      Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan guna meningkatkan KinerjaSubbag UmumDinas Pemuda, Olahraga dan PariwisataKota Prabumulih.

   c. Bagi Universitas Sriwijaya

      Penelitian ini dapat menambah koleksi pustaka dan sebagai bahan bacaan mahasiswa Universitas Sriwijaya khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2010*). Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Artana, I Wayan Arta. (2012). *Pemgaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Mayu Ubud Resort & Spa*. Jurnal Manajemen Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan, Vol. 2. No. 1.

Azwar, S. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Ermawati Rahma Yudhianingsih. (2014). *Kinerja Karyawan PT Sumber Pangan Gisindo Yogyakarta dalam Pendistribusian Produk*. Skripsi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.

Fahmi, I. (2010*). Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.

Juanidi. (2012) *Kontribusi Penerapan Balanced Scorecard Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan Jasa Perantara Asuransi PT.XYZ.* Tesis Magister Manajemen Sistem Informasi Akuntansi, Program Pascasarjana Universitas Bina Nusantara, Jakarta.

Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik.* Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Mangkunegara. A. P. (2009). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.

Ma'ruf, A. M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan.* Yogyakarta: Aswaja Pressindo.

Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri,* Yogyakarta; Gajah Mada University Press.

Nogi,H. (2005). *Manajemen Publik.* Jakarta: PT Gramedia