

# OPERATIONAL STANDARD PROCEDURE, FOR MANAGERIAL ASPECTS AND OPERATIONAL STANDARD PROCEDURES ABOUT THE WORK PROCESS

**Muliati**

STIA Al Gazali Barru  
muliati@algazali.ac.id

## ABSTRACT

*This article discusses Standard Operating Procedures, For Managerial Aspects and Standard Operating Procedures Regarding Work Processes, which relate to the Purpose of Operational Procedure Standards, so that officers maintain the consistency and performance level of officers or teams in an organization or unit, clearly knowing the roles and functions of positions in organization, clarifying the workflow, protecting the organization and staff from malpractice, to avoid failure, doubt, duplication and inefficiency. The method used by researchers is library research because the researcher will evaluate the Standard Operating Procedure (SOP) document. This study is intended to get a complete picture of Standard Operating Procedures, For Managerial Aspects and Standard Operating Procedures Regarding Work Processes. The results of the research show that Standard Operating Procedures, for managerial aspects are Standard Operational Procedures regarding work processes that support Standard Operating Procedures for scientific and service procedures. non-scientific patients Example: Doctor's Procedure, Room Consultation, Medical Procedure.*

**Keywords:** *Standard, procedures, operational, work, service*

# Standar Operasional Prosedur, Untuk Aspek Manajerial dan Standar Operasional Prosedur Mengenai Proses Kerja

## ABSTRAK

*Artikel ini membahas mengenai Standar Operasional Prosedur, Untuk Aspek Manajerial Dan Standar Operasional Prosedur Mengenai Proses Kerja, yang berkaitan dengan Tujuan Standar Operasional Prosedur yaitu agar petugas menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau tim dalam organisasi atau unit, mengetahui dengan jelas peran dan fungsi posisi dalam organisasi, memperjelas alur tugas, melindungi organisasi dan staf dari malpraktek, untuk menghindari kegagalan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi. Metode yang digunakan peneliti adalah penelitian kepustakaan karena peneliti akan melakukan evaluasi terhadap dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran yang utuh mengenai Standar Operasional Prosedur, Untuk Aspek Manajerial Dan Standar Operasional Prosedur Mengenai Proses Kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur, untuk aspek manajerial adalah Standar Operasional Prosedur mengenai proses kerja yang menunjang Standar Operasional Prosedur keilmuan dan pelayanan pasien non-keilmuan Contoh : Prosedur Dokter Jaga Ruangan, Prosedur Konsultasi Medis.*

**Kata Kunci:** Standar, perosedur, operasional, kerja, pelayanan

## A. PENDAHULUAN

Setiap organisasi ingin mencapai taraf efektivitas yang tinggi dalam kegiatan operasionalnya, karena dengan efektivitas yang tinggi diharapkan semua kegiatan organisasi dapat berjalan dengan lancar dan dapat pula mencapai tujuan yang telah ditetapkan [karyatulisilmiah.com](http://karyatulisilmiah.com) diakses 4 januari 2020 pada pukul 19.45 WITA. Stoner dalam Tjatjuk Siswandoko (2011:196) juga menjelaskan bahwa efektivitas adalah konsep yang luas mencakup

berbagai faktor didalam maupun diluar organisasi, yang berhubungan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi.

Menurut Sondang P Siagian (2001:24) mendefinisikan efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang dan jasa atas kegiatan yang dijalankan.

Efektivitas dalam hal ini menunjukkan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. James L. Gibson dkk Pasolong (2007:3) mendefinisikan Efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas. Sedangkan menurut Keban (2004:140) mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektivitas apabila tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan visi tercapai.

Dari pengertian efektivitas yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai.

Organisasi akan berjalan terarah jika memiliki tujuan yang jelas. Adanya tujuan akan memberikan motivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya tujuan organisasi mencakup beberapa fungsi diantaranya yaitu memberikan pengarahan dengan cara menggambarkan keadaan yang akan datang yang senantiasa dikejar dan diwujudkan oleh organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan suatu efektivitas. Ada empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, dikemukakan oleh Richard M Steers (1985:8) dalam kutipan <http://ilmukeolahragaan.blogspot.co.id/2011>

[/05/efektivitas-dalam-organisasi.html](http://05/efektivitas-dalam-organisasi.html) diakses pada tanggal 17 Januari 2020 pukul 16.38 WITA, yaitu:

Pengukuran efektivitas seringkali menghadapi kesulitan. Hal ini disebabkan oleh pencapaian hasil (Outcome) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan mutu) dalam bentuk pernyataan saja, artinya apabila mutu baik, maka efektivitas baik pula.

Menurut pendapat Cambell menyebutkan ukuran dari efektivitas, yaitu: Kualitas, Produktivitas, Kesiagaan, Efisiensi, Penghasilan, Pertumbuhan, Stabilitas, Kecelakaan, Semangat kerja, Motivasi, Kepaduan dan Keluwesan. Dikutip pada [http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/461/jbptunikompp-gdl-resminings-23003-10unikom h i.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/461/jbptunikompp-gdl-resminings-23003-10unikom%20h%20i.pdf) diakses pada 15 Februari 2020.

Sehubungan dengan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi, program, /kegiatan berhasil melakukan fungsi-fungsinya secara optimal.

## **Standart Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut Rudi M Tambunan Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan dilaksanakan oleh orang-orang didalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis (dikutip <http://perpustakaanpekerja.blogspot.co.id/2012/07/standard-operating-procedures-sop.html> yang diakses pada tanggal 20 Januar 2020 pukul 19.58 WITA). Dengan adanya Standar Operasional Prosedur seluruh petugas/pegawai atau tim/unit kerja dapat memperlancar tugas masing-masing serta dapat mengetahui dengan jelas setiap hambatan yang ada dalam melaksanakan pekerjaan dan mudah dilacak setiap kendala tersebut. Selain itu aktivitas operasional akan lebih lancar karena setiap pegawai menjalankan fungsinya masing-masing dan mengetahui dengan jelas apa yang menjadi tanggung jawabnya.

### **Tujuan Standart Operasional Prosedur**

Tujuan Standar Operasional Prosedur yaitu agar petugas menjaga

konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau tim dalam organisasi atau unit, mengetahui dengan jelas peran dan fungsi posisi dalam organisasi, memperjelas alur tugas, melindungi organisasi dan staf dari malpraktek, untuk menghindari kegagalan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

Tujuan khusus dari Standar Operasional Prosedur sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan tertentu bagi tenaga administrasi dan tenaga profesi di rumah sakit, untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas terkait, untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan menjaga keamanan petugas dan lingkungan dalam melaksanakan pekerjaan, untuk menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi atau pemborosan dalam pelaksanaan kegiatan, untuk menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya lain secara efisien.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan karena peneliti akan melakukan evaluasi terhadap dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan

gambaran yang utuh mengenai Standar Operasional Prosedur, Untuk Aspek Manajerial Dan Standar Operasional Prosedur Mengenai Proses Kerja.

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Contoh Standar Operasional Prosedur Pada Rumah Sakit

Ada beberapa jenis dan ruang lingkup Standar Operasional Prosedur pada Rumah Sakit dikutip pada <http://amelyaretno.blogspot.co.id/> di akses pada tanggal 19 januari 2020 pukul 21.16 WITA yaitu:

1. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Profesi, dalam hal ini terbagi atas dua kelompok yaitu:
  - a. Standar Operasional Prosedur, untuk aspek keilmuan adalah Standar Operasional Prosedur mengenai proses kerja untuk diagnostik dan terapi, meliputi:
    - 1) Pelayanan medis, seperti : Komite medik / SMF, Rawat Inap, Rawat Jalan, Pelayanan Gawat Darurat, ICCU/ICU, Kamar Bedah dan sebagainya. Contoh : Standar Operasional Prosedur untuk Diagnostik/terapi

Pelayanan penunjang, meliputi : Laboratorium, Radiologi, Rehabilitasi medis, Farmasi, dan sebagainya. Contoh: Standar Operasional Prosedur pemeriksaan (teknis) Laboratorium Pelayanan keperawatan. Contoh : Standar Operasional Prosedur/Standar asuhan Keperawatan, Standar Operasional Prosedur persiapan pasien Operasi.

- b. Standar Operasional Prosedur, untuk aspek manajerial adalah Standar Operasional Prosedur mengenai proses kerja yang menunjang Standar Operasional Prosedur keilmuan dan pelayanan pasien non-keilmuan.

Contoh : Prosedur Dokter Jaga Ruangan, Prosedur Konsultasi Medis

- 1) Standar Operasional Prosedur administrasi, mengatur tata cara kegiatan dalam organisasi termasuk hubungan antar unit kerja dan kegiatan - kegiatan non medis. Standar Operasional Prosedur administrasi mencakup:

- a. Perencanaan program/ kegiatan;
- b. Perlengkapan;
- c. Kepegawaian

## **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menjalankan proses administrasi. Menurut, Sinambela (2010, hal : 3) yang dikutip dalam <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28829/4/Chapter%20II.pdf> pada tanggal 18 Januari 2020 pukul 20.55 WITA, pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat di katakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah sutu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Lingkup pengertian pelayanan publik secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Roth dalam buku manajemen pemerintahan, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok. Hal tersebut memberikan cirri bahwa setiap orang tidak dapat menyediakan kebutuhannya sendiri melainkan harus disediakan secara berkelompok.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat atau daerah dan lingkup badan usaha milik Negara atau daerah dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Ada beberapa dimensi yang sangat penting diperhatikan dalam mengukur pelayanan yang berkualitas (Zeithami, 2000:45) yaitu:

1. Sifat yang Dapat Diraba (*Tangibility*)  
Dapat berupa tampilan fisik, peralatan, penggunaan alat bantu yang dimiliki pemberi layanan. Hal ini sangat penting sekali mengingat masyarakat akan merasa lebih nyaman berada dalam sarana fisik yang bersih, rapi dan nyaman serta mudah dalam mengidentifikasi antara pemberi layanan dengan orang lain.
2. Kesesuaian Kenyataan (*Reability*)  
Kesesuaian antara kenyataan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan. Hal ini penting karena mempengaruhi perencanaan usaha dan kepastian dari masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
3. Sifat Tanggap (*Responsiveness*)  
Kemampuan dalam pemberian pelayanan secara tepat dan cepat. Pemberilayanan harus bertanggung jawab dalam memberikan penyelesaian masalah-masalah yang dihadapi masyarakat.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Keahlian yang diperlukan dalam memberikan pelayanan sehingga pelanggan atau masyarakat merasa terbebas dari resiko atau kerugian karena gagalnya pelayanan.

#### 5. Peduli (*Empathy*)

Adanya kedekatan dan pemahaman baik antara pemberi pelayanan dengan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan dengan memuat akses komunikasi yang dapat memudahkan komunikasi antara pemberi pelayanan dapat mengenal masyarakat dalam proses pelayanan dapat dimengerti.

### Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993, maka prinsip-prinsip tersebut sebagai berikut:

#### 1. Kesederhanaan

Prinsip kesederhanaan menekankan pada aspek Prosedur kerja penyelenggara, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Prinsip kesederhanaan ini untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan

pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat, memperkecil terjadinya pelayanan yang birokratis/prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksana pelayanan yang baik.

## 2. Kejelasan dan Kepastian

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:

- a. Prosedur tata cara pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- c. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d. Rincian biaya/tariff pelayanan dan tata cara pembayaran.
- e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

## 3. Keamanan

Prinsip ini mengandung arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam prinsip ini memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan

agar diciptakan kondisi dan mutu dengan memperhatikan keamanan, kenyamanan, dan tertib.

## 4. Keterbukaan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tariff serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

## 5. Efisien

Prinsip efisien ini mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

## 6. Ekonomis

Pengenaan biaya dalam penyelenggaraan pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang dan jasa pelayanan masyarakat serta tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan

peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 7. Keadilan yang Merata

Pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

#### 8. Ketepatan Waktu

Pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal yang harus diperhatikan dalam prinsip ini dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan, mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian oleh pimpinan/ atasan langsung.

### Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok, yaitu:

#### 1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik,

misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini seperti kartu tanda penduduk, akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor dan lain sebagainya.

#### 2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya listrik, air dan lain sebagainya,

#### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, kesehatan, transportasi dan lain sebagainya. Pada ketiga jenis pelayanan publik tersebut orientasinya adalah masyarakat atau publik. Artinya kineja pelayanan publik instansi pemerintah harus berorientasi kepada publik sehingga dapat mengubah paradigma aparatur dari "dilayani" menjadi "melayani".

### D. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan masalah dalam artikel ini,

maka kesimpulan yang dikemukakan adalah :

- Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini seperti kartu tanda penduduk, akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor dan lain sebagainya.
- Tujuan khusus dari Standar Operasional Prosedur sebagai acuan dalam melaksanakan kegiatan tertentu bagi tenaga administrasi dan tenaga profesi di rumah sakit, untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas terkait, untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan menjaga keamanan petugas dan lingkungan dalam melaksanakan pekerjaan, untuk menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi atau pemborosan dalam pelaksanaan kegiatan, untuk menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya lain secara efisien.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Azwar, Azrul. 1980. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Faisal, Sanapiah. 1995. *Format-Format Penelitian Sosial*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Hartono, B. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Pelayanan Publik)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Moleong, Lexi J. 2006. *Metedologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RamajaRosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Pearch, Robinson, 1997. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Satrianegara, M. Fais. 2009. *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sebarguna, B.S. 2008. *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: SagungSeto.
- Serbaguna, B.S. 2003. *Sistem Informasi Pemasaran RS Berbasis Rekam Medis*, Yogyakarta: Gama Press.
- Serbaguna, B.S. 2008. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: SagungSeto.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES Siswandoko, Tjatjuk. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*. Jakarta
- Terry G.R. 1986. *Azas-Azas Manajemen*. Bandung: Alumni.
- Trisnantoro, L. 2005. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: ANDI. Wahyudi, Agustinus Sri. 1996. *Manajemen Strategik Pengantar Proses Berpikir Strategik*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Zuriah, Nurul. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

### Sumber Internet:

- <http://repository.usu.ac.id/bitstream> diakses pada tanggal 17 Januari 2020
- <http://www.slideshare.net/f1smed/kepmenkesno-129tahun2008standar-pelayananminas> pada tanggal 17 Januari 2020 pukul 12.20 WITA.
- karyatulisilmiah.com diakses 4 januari 2020 pada pukul 19.45WITA.
- <https://mardajie.wordpress.com/perilaku-organisasi/pendekatan-pendekatan-organisas/> diakses pada tanggal 17 Januari 2020 pukul 16.22 WITA.
- <http://ilmukeolahragaan.blogspot.co.id/2011/05/efektivitas-dalam-organisasi.html> diakses pada tanggal 17 Januari 2020 pukul 16.38 WITA.
- <http://amelyaretno.blogspot.co.id/> di akses pada tanggal 19 januari 2020 pukul 21.16WITA.