

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA
PELAYANAN KARYAWAN DI PT KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DAOP IX JEMBER**

**Rossi Ayu Sumarningsih¹ Siti Nur'Aini²
Danan Satriyo³**

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

INTISARI

Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang untuk menjalankan kegiatan produksi yang mana diperlukan adanya manajemen yang baik didalamnya salah satunya manajemen sumber manusia yang merupakan penggerak suatu sistem di dalam perusahaan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pelayanan karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 96 karyawan pelayanan dari jumlah populasi sebanyak 96 karyawan pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 16 dengan model analisis regresi sederhana. Sebelum menganalisis jalur dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *R Square* adalah sebesar 0.357 atau 35.7% hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara keseluruhan mempunyai kontribusi pengaruh variabel terikat yaitu kinerja pelayanan (Y) sebesar 35.7%, sedangkan sisanya sebesar 66.3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisa regresi dapat dilihat apabila semakin positif *employee engagement* maka akan semakin tinggi kinerja pelayanan karyawan, sehingga dapat dibuktikan bahwa ada pengaruh antara *employee engagement* terhadap kinerja pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember.

Kata Kunci : *Employee Engangement, Kinerja Pelayanan Karyawan.*

-
1. Peneliti
 2. Dosen Pembimbing I
 3. Dosen Pembimbing II

***INFLUENCE OF EMPLOYEE ENGAGEMENT TO THE SERVICE
PERFORMANCE IN PT KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP IX
JEMBER***

**Rossi Ayu Sumarningsih¹ Siti Nur'Aini²
Danan Satriyo³**

ABSTRACT

Company is one of the organizations that bring people to carry out production activities which required good management inside one human resource management which is driving a system within the company. The purpose of this study is to determine the effect of employee engagement on the performance of service of employees at PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. This study took a sample of 96 employees servicing of a total population of 96 employees of the ministry. Data were analyzed using SPSS version 16 with the regression analyzing. Before analyzing the track to test the validity and reliability. The results of the research carried out showed that the value of R Square of 0.357 or 35.7%, this shows that the independent variable on the whole have contributed influence the dependent variable is the performance of services (Y) amounted to 35.7%, while the remaining 66.3% is influenced by other factors beyond the variables in this research. Based on regression analysis results can be seen when more positive employee engagement the higher the service performance of employees, so that it can be proven that there is influence between employee engagement on service performance in PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember.

Keywords: Employee engagement, Service Performance.

-
- 1. Reseacher*
 - 2. First Supervisor*
 - 3. Second Supervisor*

RINGKASAN

A. PENDAHULUAN

Perusahaan merupakan salah satu organisasi yang menghimpun orang-orang untuk menjalankan kegiatan produksi perusahaan. Selain itu perusahaan baik negeri maupun swasta merupakan partner pemerintah dalam mengelola sumber daya dan memberikan pelayanan bagi masyarakat di suatu daerah atau tempat dimana perusahaan itu berdiri. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa transportasi kereta api di Indonesia berkewajiban untuk menyelenggarakan sarana transportasi publik yaitu angkutan kereta api bagi seluruh masyarakat Indonesia. Hal ini diperlukan adanya manajemen yang baik didalamnya salah satunya manajemen sumber manusia yang merupakan penggerak suatu sistem di dalam perusahaan.

Kinerja pelayanan merupakan perilaku kerja karyawan dalam melayani dan membantu konsumen menurut (Campbell, 2004). Kinerja pelayanan yang kurang optimal dirasakan oleh konsumen terutama dalam hal ketepatan waktu perjalanan dan pelayanan tiket yang lambat. Ketepatan waktu merupakan faktor indikator penting dalam perkeretaapian (Ahren, 2008), kemampuan operator dalam memberikan pelayanan

transportasi tepat waktu sampai dengan stasiun akhir sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, dalam peraturan pemerintah No 72 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Kereta Api menjelaskan bahwa perjalanan kereta api harus sesuai dengan jadwal yang ditentukan dalam GAPEKA Ketepatan waktu dalam transportasi kereta api yaitu pemberangkatan dan kedatangan kereta sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan di GAPEKA (Grafik Perjalanan Kereta Api) itu sendiri adalah pedoman pengaturan pelaksanaan perjalanan kereta api yang digambarkan dalam bentuk garis yang menunjukkan stasiun, waktu, jarak, kecepatan yang di ijin, waktu perjalanan dan tempat penyusulan serta tempat bersilang kereta api, ketepatan waktu dalam hal ini dipengaruhi oleh *operator control* pada masing-masing stasiun, keterlambatan kereta disebabkan adanya *cross* pada jalur yang tersedia. Keterlambatan kereta yang dirasakan konsumen khususnya pada kereta kelas ekonomi antara 1 sampai dengan 2 jam dikarenakan kereta macet.

Berdasarkan latar belakang tersebut perlu diketahui mengenai Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: bagaimana Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang datanya berupa angka yang dianalisis dengan menggunakan teknik

statistik. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel penelitian.

1. Definisi *Employee Engagement*

Menurut Branham, L& Hirschfeld, M (2010) *employee engagement* adalah perasaan dan intelektual yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan terkait dengan pekerjaan, organisasi, manajer, rekan kerja, yang dapat memberikan pengaruh untuk menambah *discretionary effort* dalam pekerjaannya. *Employee engagement* juga dapat diartikan sejauh mana komitmen karyawan untuk sesuatu atau seseorang di organisasinya dan kerja keras serta berapa lama tetap ada pada hasil dari komitmennya itu. Alpha Measure (dalam Siddhanta. A& Ro. D. 2010) mendefinisikan *employee engagement* sebagai tingkatan dari komitmen dan keterlibatan seorang karyawan yang mengarah kepada organisasi dan nilai-nilai lainnya.

Lebih kompleks lagi dari tokoh yang lain, Khan (dalam Ram, 2011) mengemukakan bahwa *employee engagement* adalah ikatan anggota organisasi dalam implementasi pekerjaannya, dalam konteks *engagement* seorang karyawan bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik, cara berfikir dan secara emosional. Merujuk pada beberapa pendapat pengertian *employee engagement* para ahli diatas dapat disimpulkan bawasannya *employee engagement* adalah tingkat keterlibatan serta komitmen karyawan terhadap pekerjaan, organisasi, rekan kerja, yang diekspresikan secara fisik, cara berfikir, dan secara emosional.

2. Faktor yang Mempengaruhi *Employee Engagement*

Secara umum terdapat 3 (tiga) faktor yang menjadi penggerak *employee engagement* (Robinson, 2004), yaitu :

- a. *Structure, capacity, and capability of organizational*, yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan perlakuan kepada karyawan dalam memberikan penghargaan dan kehormatan.
- b. *Capable leadership*, yaitu bahwa *employee engagement* dibangun melalui proses, butuh waktu yang panjang serta komitmen yang tinggi dari pemimpin. Untuk itu dibutuhkan kekonsistenan pemimpin dalam memonitoring karyawan dalam menciptakan *employee engagement*, pimpinan organisasi diharapkan memiliki keterampilan dalam hal berkomunikasi, pemberian *feedback* dan teknik penilaian kerja.
- c. *People system and processes that drive the right behavior*, yaitu sebuah proses yang didalamnya terdapat budaya organisasi yang memiliki keterbukaan dan sikap *supportive* serta komunikasi yang baik antara rekan kerja.

4. Dimensi *Employee Engagement*

Menurut Macey, Schnrider, Barbera & Young (2009) *employee engagement* mencakup 2 dimensi penting yaitu :

- a. *Employee engagement* sebagai energi psikis

Karyawan merasakan pengalaman puncak (*peak experience*) dengan berada di dalam pekerjaan dan arus yang terdapat di dalam pekerjaan tersebut. *Employee engagement* merupakan keseriusan ketika larut dalam pekerjaan

(*impersion*), perjuangan dalam pekerjaan (*striving*), penyerapan (*absorption*), fokus (*focus*) dan juga keterlibatan (*involvement*).

b. *Employee engagement* sebagai energi tingkah laku

Bagaimana *employee engagement* terlihat oleh orang lain. *Employee engagement* terlihat orang lain dalam bentuk tingkah laku yang berupa hasil.

Tingkah laku yang terlihat dalam pekerjaan berupa :

- 1) Karyawan akan berfikir dan bekerja secara proaktif, akan mengantisipasi kesempatan untuk mengambil tindakan dan akan mengambil tindakan dengan cara yang sesuai dengan tujuan perusahaan.
- 2) Karyawan yang *engaged* tidak terikat pada “job description” mereka fokus pada tujuan dan mencoba untuk mencapai secara konsisten mengenai kesuksesan perusahaan,
- 3) Karyawan secara aktif mencari jalan untuk dapat memperluas kemampuan yang dimiliki dengan jalan yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- 4) Karyawan pantang menyerah walau dihadapkan dengan rintangan atau situasi yang membingungkan.

5. Kinerja Pelayanan Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja pelayanan adalah hasil kerja secara kualitas dan

kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kualitas perilaku karyawan atau hasil yang dicapainya secara fundamental ditentukan oleh keahlian dan kemampuan karyawan yang bersangkutan (Sonntag, 2002).

Campbell, et al (dalam Sonntag, 2002) menyatakan bahwa kinerja pelayanan sebagai sesuatu yang tampak, dimana perilaku kinerja individu relevan dengan tujuan organisasi. Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Tercapainya kinerja yang baik tidak terlepas dari kualitas sumber daya manusia yang baik pula.

6. Dimensi-dimensi Kinerja Pelayanan

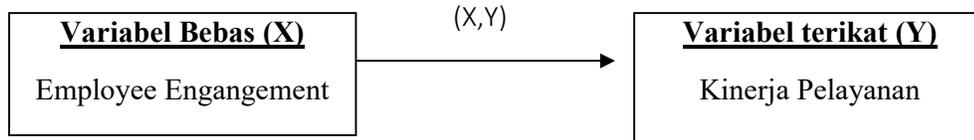
Menurut pendapat Liao & Chuang (2004) ada beberapa dimensi pada kinerja pelayanan, yang meliputi :

- a. Bersikap ramah dan siap membantu konsumen
- b. Melayani konsumen dengan cepat
- c. Mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen, dengan mengajukan pertanyaan yang baik dan mampu menjadi pendengar yang baik
- d. Dapat membantu konsumen jika diperlukan
- e. Dapat menunjukkan item atau produk yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen

- f. Dapat menjelaskan beberapa produk yang mungkin dibutuhkan konsumen, tetapi tidak terfikirkan oleh mereka dan beberapa produk yang bermanfaat untuk mengatasi keluhan/ keberatan pelanggan.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Car Mines dan Zeller (dalam Sangadji. 2010), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang datanya berupa angka yang dianalisis dengan menggunakan teknik statistik. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel penelitian yang dapat digambarkan sebagai berikut :



Bagan 1. Model Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas atau disebut dengan variabel X merupakan suatu variabel yang apabila berada dalam satu waktu bersama dengan variabel lain, maka variabel tersebut diduga dapat berubah dalam keragamannya, Winarsunu (2010), variabel bebas dalam penelitian ini adalah *employee engagement*. Variabel terikat atau disebut variabel Y merupakan variabel yang berubah karena pengaruh variabel bebas, Winarsunu (2010). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja pelayanan.

C. POPULASI DAN SAMPEL

Populasi merupakan keseluruhan individu yang dimaksudkan untuk diteliti dan yang akan mendapatkan generalisasi dari hasil penelitian tersebut, Winarsunu (2010). Karakteristik populasi penelitian ini adalah karyawan pelayanan yang bekerja di PT Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IX Jember khususnya di bagian pelayanan yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen yaitu, bagian *ticketing*, *costumer care*, kondektur penyelia, dan polsuska, jumlah total sebanyak 96 karyawan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe sampling jenuh yaitu teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel yang dikenal juga dengan istilah sensus.

D. METODE PENELITIAN DATA

Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan skala psikologi. Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, perilaku, *interest* (minat), nilai-nilai, motivasi, dan sebagainya yang berkaitan dengan atribut-atribut psikologis, Margono (2013). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *semantic defferensial* yang dikembangkan oleh Osgood (dalam Margono, 2013). Skala *semantic defferensial* dalam penelitian ini dibuat dalam dua buah skala yaitu skala persepsi *employee engangement* dan skala kinerja pelayanan. Skala *semantic defferensial* memungkinkan respon dan memberi dimensi arti pada suatu objek, dimana pasangan-pasangan kata sifat berlawanan yang diletakan pada kutub yang mewakili dimensi-dimensi yang akan diukur. Responden menunjukkan sejauh mana setiap kata sifat menggambarkan obojek tersebut, Margono

(2013). Skala *semantic defferansial* dibagi atas 7 bagian, yang diberi angka 1 sampai dengan 7, mulai dari kutub *unfavorable* dan kutub *favorable*. Ilustrasi skala *semantic defferensial* adalah sebagai berikut :

Tabel 3
Skala penskoran

Kutub <i>unfavorable</i>	1	2	3	4	5	6	7	Kutub <i>favorable</i>
-------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------------------

Prosedur penyekoran pada teknik ini adalah membagi kontinum psikologis menjadi 7 bagian yang diberi angka 1 sampai dengan angka 7. Pilihan jawaban yang dipilih angka 1 mengartikan adanya perilaku *unfavorable* terhadap stimulus dengan intensitas tinggi, sedangkan angka 7 menunjukkan adanya perilaku *favorable* terhadap stimulus dengan intensitas tinggi.

E. HASIL PENELITIAN

Stasiun utama Daop IX adalah Stasiun Jember, Banyuwangi Baru, Probolinggo, Pasuruan, Kalisat, dan Kalibaru. Terdapat satu dipo lokomotif, yakni Dipo Lokomotif Jember, serta dua subdipo lokomotif, yakni Subdipo Probolinggo dan Banyuwangi Baru. Subdipo Probolinggo kadang-kadang melayani lokomotif kereta luar biasa (KLB) yang melintas/beroperasi di Daop IX, sementara Subdipo Banyuwangi melayani lokomotif-lokomotif milik dipo lain atau milik Dipo Jember sendiri pasca dinas dengan kereta-kereta api yang dioperasikan Daop IX ini.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS

17 diperoleh Ada pengaruh antara *employee engagement* terhadap kinerja pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember, dilihat dari nilai koefisien diperoleh bahwa data yang di peroleh hasil Fhitung, 52.207 dengan Sig 0,000 yang artinya memiliki data yang linier karena nilai hitung Antara variabel *employee engagement* dan kinerja pelayanan adalah sebesar $0.000 < p < 0.05$ selanjutnya dilakukan analisis uji korelasi antara 2 variabel, hasil koefisien determinasi (*R square*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas yaitu variabel *employee engagement* (X), mampu mempengaruhi terhadap variabel terikat (Y) yaitu kinerja pelayanan. Dari hasil analisis yang dilakukan menggunakan program SPSS, didapat bahwa nilai *R Square* adalah sebesar 0.357 atau 35.7% hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas secara keseluruhan mempunyai kontribusi pengaruh variabel terikat yaitu kinerja pelayanan (Y) sebesar 35.7%, sedangkan sisanya sebesar 66.3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Nilai uji R yang telah dilakukan peneliti, membuktikan bahwa hipotesis penelitian (H1) diterima dan (H0) ditolak dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,598 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel *employee engagement* terhadap kinerja pelayanan terbilang cukup dilihat dari interval koefisien 0.400-0.599. Perilaku *engaged* membantu karyawan untuk memahami apa yang harus mereka lakukan dan pikirkan untuk perusahaannya, dan memudahkan karyawan memahami apa yang di

harapkan oleh perusahaan sehingga antara perusahaan dan karyawan terjadi keterlibatan secara intens dan memudahkan karyawan berinteraksi dengan rekan kerja lainnya untuk dapat terlibat secara penuh untuk menyelesaikan tugas tugasnya.

Employee engagement karyawan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop IX yang *engaged* dengan kategori cukup sebanyak 64 karyawan dengan nilai prosentase 66%. Sehingga dalam konteks *engagement* seorang karyawan bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik, cara berfikir dan emosional. Karyawan dalam kategori cukup cenderung fokus terhadap tugas dibandingkan untuk mencapai tujuan dari pekerjaan itu sendiri, dalam konteks bekerja karyawan tipe ini selalu menunggu instruksi perintah dari atasan. Karyawan yang dikatakan memiliki *engaged* tinggi pada perusahaan apabila karyawan selalu menunjukkan kinerja dengan level yang tinggi melebihi tugasnya, karyawan ini akan bersedia menggunakan bakat dan kekuatan mereka dalam bekerja setiap hari serta selalu bekerja dengan gairah dan akan mengembangkan inovasi agar perusahaan berkembang sesuai dengan tujuan perusahaan, sedangkan karyawan *engaged* nya dalam kategori rendah merupakan karyawan yang secara konsisten melihat sisi negatif perusahaan pada berbagai kesempatan dalam setiap harinya.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Hasil analisis data yang dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, ada pengaruh yang antara *employee engagement* terhadap kinerja pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember, dilihat dari nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0,598. Semakin positif *employee engagement* maka akan semakin tinggi kinerja pelayanan, dilihat dari nilai persamaan regresi sederhana. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara *employee engagement* dengan kinerja pelayanan, maka dapat dikatakan bahwa apabila *employee engagement* semakin positif maka kinerja pelayanan semakin tinggi. Berdasarkan kategori pada *employee engagement* sebagian besar karyawan karyawan yang *engaged* sebanyak 64 karyawan dengan nilai prosentase 66%. Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Daop IX terkait dengan *employee engagement* masuk dalam kategori cukup, lalu kategori pada kinerja pelayanan, prosentase kinerja pelayanan karyawan yang tertinggi masuk dalam kategori cukup. Hal ini mempunyai arti kinerja pelayanan, karyawan dalam melaksanakan tugas secara kualitas dan kuantitas sudah sesuai dengan tujuan dari masing-masing pekerjaan layanan yang melayani konsumen.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka terdapat beberapa saran yang dikemukakan oleh penulis antara lain :

a. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember tingkat *Employee engagement* dan kinerja pelayanan karyawan mengatakan cukup baik sehingga perlu di optimalkan maka perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX perlu mengadakan inovasi-inovasi seperti halnya pelatihan terkait tentang *employee engagement* karyawan, dan sosialisasi kompetensi kinerja pelayanan karyawan, serta pimpinan masing-masing sub pelayanan juga perlu melakukan komunikasi 2 arah yang membuat karyawan merasa nyaman saat bekerja, sehingga diharapkan *employee engagement* dan kinerja pelayanan karyawan dapat optimal.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kinerja pelayanan. Adapun kelemahan dari penelitian ini belum menemukan Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja pelayanan seperti karakteristik kepribadian karyawan, komitmen afektif, dan *self efficacy*.

DAFTAR PUSTAKA

- Campbell, L. dan Finch, E. (2004), *Customer Satisfaction and Organisational Justice*, *ProQuest Science Journals*, Facilities, Vol. 22, No.7/8, hal. 178-189.
- Chughtai, A. A. & Buckley, F. (2008). *Work engagement and it's relationship with state and trait trust: A conceptual analysis*. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 10(1), 47–71

- Endres, G. M & Smoak, L.M. (2008). *The Human Resource Craze: Human Performance Improvement and Employee Engagement. Organization Development Journal*; Spring 2008: hal.26
- Iqbal, T., Khan, K., & Iqbal, N. (2012). "Job Stress & Employee Engagement". *European Journal of Social Sciences*.28,(1), 109-118
- Margono, S. (2013), *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Macey, W.H., Schneider, B., Barbera, K.M & Young, S.A. (2009). *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*. USA: John Wiley & Sons
- Ram, P & Prabhakar, G. V. (2011). "The Role of Employee Engagement in Work-Related Outcomes". *Interdisciplinary Journal of Research in Business*. 1,47-61.
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday. (2004). *The Drivers of Employee Engagement Report 408*. Brington: Institute for Employment Studies.
- Sonntag, Sabine. (2002). *Psychological Management of Individual Performance*, West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd
- Tulus Winarsunu. (2010). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- UU No. 8 Tahun (1997) tentang Pokok-pokok Kepegawaian.