
PENGELOLAAN ARSIP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN GELUMBANG

¹Nadia Dwi Insani, ^{2*}Dina Mellita

¹Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

²Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma

*dinamellita@binadarma.ac.id

Abstract - *Gelumbang District Office which is one of the public service offices in Gelumbang District which is closely related to archives. The Gelumbang sub-district office serves various kinds of public services every day, such as making E-KTP, introducing SKCK, making SKBD letters and so on. The problem of hampering work services and managing the archive system at the Gelumbang Camat Office has recently become a big problem, especially during the COVID-19 pandemic. The interview was conducted at the Head of the Empowerment and Development Section at the Gelumbang Camat Office. The archive storage process at the Gelumbang Camat Office is: inspection, indexing, marking, sorting, and then storing.*

Keywords: *Archives System, Service, Gelumbang Sub-District Office.*

Abstrak - Kantor Camat Gelumbang yang merupakan salah satu kantor pelayanan publik yang ada di kecamatan Gelumbang yang berkaitan erat dengan kearsipan. Kantor Camat Gelumbang setiap harinya melayani berbagai macam pelayanan umum seperti pembuatan E-KTP, pengantar SKCK, pembuatan surat SKBD dan lain sebagainya. Masalah terhambatnya pelayanan kerja dan pengelolaan sistem kearsipan yang ada di Kantor Camat Gelumbang akhir ini menjadi masalah besar terlebih dimasa pandemi covid-19 in. Wawancara dilakukan di Kepala Seksi pemberdayaan dan pembangunan di Kantor Camat Gelumbang. Berdasarkan hasil penelitian penulis di Kantor Camat Gelumbang penulis menemukan bahwa sistem pengelolaan arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang belum cukup maksimal. Proses penyimpanan arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang yaitu : pemeriksaan, mengindeks, memberi tanda, menyortir, lalu kemudian menyimpan.

Kata kunci: Sistem Kearsipan, Pelayanan, Kantor Camat Gelumbang.

1. Pendahuluan

Secara umum ilmu pengetahuan dan teknologi di Indonesia semakin berkembang cepat. Setiap Instansi atau Perusahaan bersaing untuk menggunggulkan Perusahaan Mereka baik dalam bentuk Dokumen, Foto, File, Rekaman Suara dan Dokumen Lainnya dalam bentuk asli atau salinan atau yang berkaitan erat dengan kearsipan. Jadi segala yang berhubungan dengan dengan Administrasi pada dasarnya berhubungan dengan kearsipan yang menyimpan semua formulir, surat-surat atau arsip penting dengan baik yang membuat kegiatan administrasi berjalan dengan baik pula.

Dahulu arsip identik dengan warkat yang berasal dari bahasa Arab yang berarti surat, namun dalam perkembangan lebih lanjut pengertian warkat adalah lembaran yang berisi keterangan atau informasi yang mempunyai arti dan kegunaan. Warkat juga dapat diartikan sebagai alat pembayaran non tunai yang diperhitungkan melalui Kliring. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), Fungsi primer yaitu nilai guna arsip yang didasarkan pada kepentingan pencipta arsip tersebut sebagai penunjang saat tugas sedang berlangsung maupun setelah kegiatan selesai,

baik itu oleh lembaga/ instansi pemerintah, swasta, maupun perorangan. Nilai guna pada arsip primer meliputi administrasi, hukum, keuangan, ilmiah maupun teknologi. Sedangkan fungsi Sekunder nilai guna arsip yang didasarkan pada kegunaan bukan untuk pencipta arsip melainkan bagi kepentingan lembaga/instansi pemerintah, swasta, perorangan dan juga kepentingan umum lain sebagai bahan bukti dan bahan pertanggungjawaban. Nilai guna sekunder meliputi nilai guna pembuktian dan penginformasian.

Sebagai instansi pemerintah, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Camat gelumbang dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik dalam bekerja. Namun biasanya sering terhambat karena Pengelolaan Arsip yang berantakan dan tak berstruktur. Hal ini membuat pelayanan sedikit terhambat. Dengan ini maka diketahui bahwa sebenarnya produktivitas kerja para pegawai di Kantor Camat Gelumbang masih belum sepenuhnya optimal dan masih banyak yang harus di tingkatkan lagi. Meskipun peranan arsip sangat penting dalam menunjang kelancaran administrasi, akan tetapi masih banyak instansi pemerintahan maupun swasta yang tidak melakukan pengelolaan arsip dengan sebaik-baiknya. Di kantor Camat Gelumbang salah satunya. Masih banyak dijumpai arsip arsip yang ditumpuk di gudang, sehingga arsip tersebut mudah rusak, dan sulit untuk ditemukan kembali apabila sewaktu waktu diperlukan.

Maka dari itu peranan pegawai sangat penting. Pegawai harus dibekali keterampilan khusus mengenai bidang kearsipan. Sarana atau fasilitas yang dipergunakan dalam membantu pengelolaan arsip harus memadai. Dan juga harus diakui bukan hanya di satu instansi saja hampir seluruh instansi pemerintahan atau swasta belum menunjukkan perkembangan dibidang kearsipan sehingga proses administrasinya kurang efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang Penulis lakukan selama melakukan kegiatan magang di Kantor Camat Gelumbang. Dapat disimpulkan Bahwa pada dasarnya Pengelola Kearsipan di Kantor Camat Gelumbang masih belum optimal, masih banyak ditemukan kekurangan-kekurangan yang dapat menurunkan produktivitas kerja, karena Bertambah terus-menerus surat ke dalam bagian arsip tanpa adanya penyingkiran sehingga tempat dan peralatan tidak lagi mencukupi. Banyak upaya yang dilakukan oleh pimpinan untuk meningkatkan Pengelolaan Arsip, namun masih banyak kendala yang dihadapi, hal ini juga berpengaruh terhadap produktivitas karyawan dan berdampak langsung pada instansi tersebut.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengelolaan Arsip

“Arsip adalah informasi terekam dalam berbagai bentuk yang diciptakan, diterima, dipelihara oleh perorangan maupun organisasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan atau transaksi bisnis dan disimpan sebagai bukti kegiatan” [1]. Kearsipan merupakan kegiatan pengurusan warkat atau arsip yang sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Kearsipan merupakan suatu kegiatan yang berkaitan dengan penerimaan, pencatatan, penyimpanan, penggunaan, pemusnahan dan penyusutan, pemeliharaan benda-benda arsip. Arsip adalah setiap catatan yang tertulis, tercetak, atau ketikan, dalam bentuk huruf, angka atau gambar, yang mempunyai arti dan tujuan tertentu sebagai bahan komunikasi dan informasi, yang terekam pada kertas, kertas film (slide, film-strip, mikro-film), media komputer, kertas fotokopi, dan lain lain [2].

2.2 Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik [3]. (Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima atau dinikmati dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Dengan perkataan lain para pelanggan menginginkan mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Dalam hal ini perusahaan tentunya berupaya memberikan jasa atau pelayanan (Service Quality) yang baik kepada pelanggan. Hal ini merupakan upaya perusahaan untuk dapat tampil beda dengan perusahaan pesaingnya [4]. Kualitas jasa atau kualitas pelayanan yang mendefinisikan sebagai kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan [5].

2.3 *Penyimpanan Arsip*

Proses penyimpanan kearsipan di Kantor Camat Gelumbang melalui beberapa proses yaitu sebagai berikut:

1) Pemeriksaan

Langkah ini adalah persiapan menyimpan warkat dengan cara memeriksa setiap lembar dokumen untuk memperoleh kepastian bahwa dokumen-dokumen bersangkutan memang sudah siap untuk disimpan [6]. Apabila dokumen sudah dipastikan siap untuk disimpan, maka kita dapat memberikan suatu tanda siap simpan. Tanda atau symbol yang digunakan dapat berupa tulisan File, Arsip, Dokumen, tanda centang, dan lain-lain.

2) Mengindeks

Mengindeks adalah pekerjaan menentukan pada nama apa atau subjek apa, atau kata tangkap lainnya, surat akan disimpan. Penentuan kata tangkap ini tergantung kepada sistem penyimpanan yang dipergunakan [7]. Pada sistem abjad kata tangkapnya adalah nama pengirim, yaitu nama badan pada kepala surat atau nama individu penanda tangan surat untuk jenis surat masuk, dan nama badan atau nama individu teralamat untuk surat keluar yang disimpan.

3) Memberi Tanda

Dilakukan secara sederhana yaitu dengan memberi tanda garis atau lingkaran dengan warna mencolok pada kata tangkap yang sudah ditentukan pada langkah pekerjaan mengindeks. Dengan adanya tanda ini maka surat akan mudah disortir dan disimpan. Disamping itu bila suatu saat nanti surat ini dipinjam atau keluar file, petugas akan mudah menyimpan kembali surat tersebut berdasarkan tanda (kode) penyimpanan yang sudah ada.

4) Menyortir

Langkah ini diadakan khusus untuk jumlah volume warkat yang banyak, sehingga untuk memudahkan penyimpanan perlu banyak, sehingga untuk memudahkan penyimpanan perlu dikelompokkan terlebih dahulu sesuai dengan pengelompokan sistem penyimpanan yang dipergunakan.

5) Menyimpan/meletakkan

Langkah terakhir adalah penyimpanan, yaitu menempatkan dokumen sesuai dengan sistem penyimpanan dan peralatan yang digunakan. Ada 4 sistem standar yang sering dipilih salah satu sebagai sistem penyimpanan, yaitu sistem abjad, geografis, subjek dan numeric.



Gambar 1. Tempat Penyimpanan Arsip Di Kantor Camat Gelumbang

3. Metodologi Penelitian

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan sistem kearsipan di Kantor Camat Gelumbang. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Gelumbang yang berlokasi di Jl. Letnan Muchtae Saleh, Gelumbang, Kabupaten Muara Enim.

3.2 Teknik Analisis Data

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan [8].

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada karyawan Kantor Camat Gelumbang. Penulis mendapatkan secara langsung informasi yang ingin diketahui. Wawancara yang dilakukan mengenai pengelolaan sistem kearsipan yang terjadi di Kantor Camat Gelumbang.

3.3.2 Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau dmenginjaw secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan. Metode ini melakukan pengamatan secara langsung apa yang terjadi di Kantor Camat Gelumbang.

3.3.3 Studi Pustaka

Dalam studi pustaka ini penulis melakukan pengambilan data dari informasi yang berkaitan dengan masalah yang penulis bahas, sebagai bahan teori melalui dokumen atau referensi lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini, salah satu yang terkait dalam penelitian ini seperti arsip dokumen tahun 2020 dan daftar karyawan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Karakteristik Informan

Penulis melakukan wawancara terhadap ibu Misriyani, S.Sos yang menjabat sebagai Kasi Pemberdayaan dan Pembangunan di Kantor Camat Gelumbang.

4.2 Hasil Wawancara

Berikut hasil wawancara dengan narasumber tersebut.

Tabel 1. Hasil Wawancara dengan Narasumber

No	Penanya	Narasumber
1.	Selama ibu bekerja disini merasa puas dengan gaya kepemimpinan dan pelayanan umum disini? Dan apakah ada peningkatan dari tahun ketahun bu?	Mengenai gaya kepemimpinan yang ada di Kantor Camat Gelumbang ini yang pastinya saya puas, walaupun pasti ada masalah sana sini. Dan untuk pelayanan umum yang ada disini selama saya bekerja yang saya lihat, cukup baik dan tambah baik semenjak ruang Paten ini di Renovasi sehingga tidak

		membuat masyarakat berdesak desakan di ruang tunggu untuk antri.
2.	Apa saja tugas ibu selaku kasi PMD di kantor camat ini. Dan bagian ibu bekerja apakah penyimpanan arsip menjadi hal yang penting dilakukan ?	Mengenai tugas saya disini yang mengurus pembangunan dan menyiapkan bahan bahan dan pengelolaan kegiatan pemberdayaan masyarakat penyimpanan arsip menjadi sangat penting dilakukan karena mengenai surat surat penting mengenai biaya yang keluar dan bahan yang digunakan.
3.	Apakah sistem pengelolaan arsip di Kantor Camat ini Sudah Maksimal	Sistem kearsipan di Kantor Camat ini belum maksimal. Masih ada kekurangan disana sini. Tetapi tidak menghambat pengelolaan arsip berjalan dengan lancar
4.	Apakah pernah ada pelatihan tentang pengelolaan kearsipan guna kelancaran sitem kearsipan disini?	Pernah, akan tetapi cumah sekali dilakukan dan itupun sudah lama. Dan saya berharap akan diadakannya pelatihan pengelolaan arsip lagi dalam waktu dekat ini
5.	Menurut ibu apakah penemuan kembali arsip mudah di temukan kembali atau tidak?	Penemuan kembali lagi arsip mudah. Kalau dokumen baru, untuk dokumen yang sudah lama susah. Dokumen lama dan baru sesuai tanggal masuk dan surat keluar, semakin lama surat masuk atau keluar semakin susah untuk dicari kembali, untuk dokumen lama karena minimnya perlengkapan dan peralatan sehingga membuat arsip yang sudah lama tertumpuk.
6.	Bisakah ibu sebutkan apa saja motivasi ibu untuk tetap semangat kerja disini	Motivasi terbesar adalah faktor lingkungan, lingkungan yang baik itu dapat meningkatkan kualitas kerja
7.	Menurut ibu peralatan dan perlengkapan arsip di Kantor Camat ini sudah memadai atau belum	Untuk peralatan yang ada di Kantor Camat Gelumbang masih belum memadai karena tidak menggunakan Guide atau sekat petunjuk yang berfungsi sebagai pembatas kelompok arsip. Selain itu lemari arsip cumah satu sehingga membuat seringnya bertumpuk arsip di dalam lemari, kardus atau box penyimpanan. Dan untuk perlengkapan arsip masih sangat kurang memadai karena tidak menggunakan lembar

		pinjam arsip yang mencatat setiap pemimjaman arsip, tidak adanya kartu kendali.
8.	Menurut ibu perbedaan antara peralatan dan perlengkapan itu?	Menurut saya peralatan kearsipan adalah alat atau sarana yang digunakan dalam bidang kearsipan, contohnya yaitu : <i>filling cabinet, rotary filling</i> (alat penyimpanan berputar, lemari arsip, rak arsip, map arsip, ordner, guide. sedangkan perlengkapan adalah bahan bahan pendukung yang digunakan dalam kegiatan kearsipan, yang merupakan bahan yang tidak tahan lama artinya bahan bahan ini selalu disediakan terus menerus, contohnya seperti : Kartu indeks, lembar pinjam arsip, map pengganti, buku arsip.
9.	Dari hasil pengamatan saya bu selama magang disini dan saya lihat penemuan kembali arsip masih menggunakan sistem manual, apasaja yang melatar belakangi sistem penemuan kembali arsip di kantor camat ini masih manual?	Yang melatar belakangi sistem kearsipan yang ada di Kantor Camat Gelumbang masih menggunakan sistem manual yaitu dikarenakan kemampuan SDM nya masih belum bisa menggunakan komputer dengan baik, dan juga sudah disebutkan sebelumnya kurangnya pelatihan dalam pengolaan arsip untuk menambah pengetahuan. Dan kebanyakan TKS ataupun pegawai yang ada di kantor ini masih ada yang tamatan SMA
10.	Mengenai penilaian arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang ini apakah perlu dilakukan ?	Menurut saya penilaian arsip dalam suatu organisasi sesungguhnya bertujuan untuk menentukan arsip mana yang akan disimpan dan mana yang tidak perlu disimpan.
11.	Di era pandemi covid-19 ini apakah ada hal perubahan dalam melakukan pelayanan umum?	Untuk masalah pandemi ini masalah yang dihadapi karena tidak boleh masyarakat yang bertumpuk diruang tunggu, hal ini bertujuan untuk menghambat penularan virus covid-19, sesuai dengan himbauan pemerintah kita tetap diharuskan menjaga jarak.
12.	Apasaja harapan ibu mengenai sistem pengolaan arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang ini?	Yang menjadi harapan terbesar saya yaitu meningkatnya pengolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di Kantor Camat Gelumbang ini

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pengolaan arsip di Kantor Camat Gelumbang ini belum maksimal. Mengenai gaya kepemimpinan yang ada di Kantor Camat Gelumbang ini narasumber merasa puas, walaupun masih ada masalah disana sini, dan mengenai pelayanan umum yang ada di Kantor Camat Gelumbang ini sudah lebih baik dan berjalan lebih tertib dari sebelumnya. Penemuan kembali arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang tergolong masih sulit dikarenakan masih menggunakan sistem manual sehingga untuk penemuan kembali dokumen baru itu mudah sedangkan untuk dokumen yang telah lama sulit untuk ditemukan kembali. Dokumen lama dan baru ditentukan sesuai tanggal masuk dan keluarnya suatu dokumen, semakin lama keluar atau masuknya dokumen semakin sulit dicari kembali.

Menurut narasumber yang peneliti wawancarai mengenai motivasi kerja karyawan, narasumber menyebutkan motivasi terbesar untuk meningkatkan kualitas kerja adalah lingkungan kerja yang baik, lingkungan kerja yang baik menjadi salah satu penentu keberhasilan suatu instansi atau perusahaan. Berkenanaan dengan kelengkapan peralatan dan perlengkapan arsip di Kantor Camat Gelumbang ini masih belum begitu memadai untuk peralatan masih belum menggunakan guide atau sekat petunjuk yang berfungsi sebagai pembatas kelompok arsip. Ibu Misriyani menyebutkan peralatan kearsipan adalah alat atau sarana yang digunakan dalam bidang kearsipan, contohnya yaitu: *filling cabinet, rotary filling* (alat penyimpanan berputar, lemari arsip, rak arsip, map arsip, ordner, guide). sedangkan perlengkapan adalah bahan bahan pendukung yang digunakan dalam kegiatan kearsipan, yang merupakan bahan yang tidak tahan lama artinya bahan bahan ini selalu disediakan erus menerus, contohnya seperti : Kartu indeks, lembar pinjam arsip, map pengganti, buku arsip.

Sistem kearsipan yang ada di Kantor Camat Gelumbang yang peneliti amati masih menggunakan sistem manual hal itu yang menjadi salah satu faktor penghambat jalannya arsip. Yang melatar belakangi sistem kearsipan yang ada di Kantor Camat Gelumbang masih menggunakan sistem manual yaitu dikarenakan kemampuan SDM nya masih belum bisa menggunakan komputer dengan baik, dan juga sudah disebutkan sebelumnya kurangnya pelatihan dalam pengolaan arsip untuk menambah pengetahuan. Dan kebanyakan TKS ataupun pegawai yang ada di kantor ini masih ada yang tamatan SMA. Mengenai sistem penilaian arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang bertujuan untuk menentukan arsip mana yang akan disimpan dan mana yang tidak perlu di simpan, agar tidak membuat arsip yang tidak penting semakin menumpuk. Dalam masa pandemi covid-19 ini untuk menghambat penyebaran virus narasumber menjelaskan telah melakukan pembatasan yang sesuai dengan himbauan pemerintah mengharuskan untuk kita tetap harus jaga jarak. Aktivitas yang biasanya menjadi wajar dijalani kini harus ada pembatasan demi keselamatan banyak orang.

Narasumber menjelaskan harapannya mengenai sitem kearsipan yang ada di Kantor Camat Gelumbang adalah meningkatnya sistem pengolaan arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian sistem pengolaan arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengelolaan kearsipan yang ada di Kantor Camat Gelumbang belum maksimal sebab masih memiliki keterbatasan peralatan seperti *filling cabinet, rotary filling* alat penyimpanan berputar, lemari arsip, rak arsip, map arsip, ordner, guide.
2. Proses penyimpanan arsip yang ada di Kantor Camat Gelumbang yaitu : pemeriksaan, mengindeks, memberi tanda, menyortir, lalu kemudian menyimpan.
3. Pengelolaan kearsipan yang ada di Kantor Camat Gelumbang ini sudah melakukan pelatihan akan tetapi belum berjalan dengan lancar dan hanya sekali dilakukan.
4. Wawancara yang dilakukan pada kasi Pemberdayaan dan Pembangunan Kantor Camat Gelumbang tentang penemuan kembali arsip menyatakan bahwa penemuan kembali arsip

-
- mudah dicari kalau dokumen yang diarsipkan masih baru, untuk dokumen lama susah untuk ditemukan kembali.
5. Kualitas pelayanan dalam Kantor Camat Gelumbang sudah cukup maksimal.
 6. Penilaian arsip dalam suatu organisasi bertujuan untuk menentukan arsip mana yang akan disimpan dan mana yang tidak perlu disimpan.

Referensi

- [1] B. Barthos, 2013, *Manajemen Kearsipan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- [2] Sedarmayanti, 2008, *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*, Bandung: Mandar Maju.
- [3] Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- [4] F. Tjiptono, G. Chandra, 2016, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- [5] F. Tjiptono, 2014, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.
- [6] Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- [7] Sedarmayanti, 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung: PT Refika Aditama.
- [8] Sedarmayanti, 2011, *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja: Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomi atau Kaitan Antara Manusia dengan Lingkungan Kerjanya, Cetakan Ketiga*, Bandung: Mandar Maju.