

# FACTORS THAT EFFECT THE PERFORMANCE OF GOVERNMENT OFFICIALS SENGATA DISTRICT NORTH EAST KUTAI

Heri Setiawan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi, Manajemen  
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Samarinda. Indonesia.  
heri@gmail.com

## ABSTRACT

Problems in this study were : 1) What are the factors physiologi need, safety needs, socialization needs, esteem needs and self-actualization needs significant effect in the performance of government officials Sangatta northern districts. 2) Whicj factors most influence on employee performance Sangatta northern district administration, basic theory of human resource management include motivation theory and performance theory. The hypothesis of this penulisan formulated as follows. 2) There is a significant effect between physiologi needs, safety needs, socialization needs, esteem needs and self-actualization needs on the performance of employees in the district administration Sangatta north east Kutai regency. 2) penghargaan needs to have the most impact on the performance of government officials Sangatta north east Kutai district. In an attempt to solve the problems associated with the use of writing in the statistical analysis with the help of the program SPSS ver. 19.0 (statisal program for Social Science) as follows :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$ .

Based on the analysis and discussion, it can be concluded : of the five independent variables were studied, all have a positive effect. This shows the increasing demand followed by increased employee performance. Functional relationship Variables-variables that influence employee

performance formula produces multiple regression equation as follows :

$$Y = 0.321 + 0.144 + 0.138X_1 + 0.157X_2 + 0.256X_3 + 0.232 X_4 X_5$$

Empirical evidence to determine the test results calculated F Value of 22.639 > of the F table at 2.5336 and significant at 0.000, from 0.05 then the probability of the hypothesis that the simultaneous influence of independet variables on the dependet variable employee performance acceptable.

Variable physiologi safety, socialization, and self-actualization awards simultaneously have a positive and significant relationship with the performance of government officials Sangatta north east Kutai district.

Partial variabel that has meaning physiologi employee performance is variable, safety, socialization, respect and self-actualization of the five variables are variables awards have the most impact on the performance of government official Sengata north east Kutai district. Strength of this correlation is evidenced in the test variable parial 0.000 awards with a smaller probability of  $\alpha = 5\%$  as a starting measuring obtained t value of 7.066. from the t table with  $r^2 = 2.0639 + 0.700$  or 70%. Thus the hypothesis that award needs

factors have the most influence on the performance of government official Sengata north East Kutai district received.

## PENDAHULUAN

Pemerintah daerah dituntut untuk dapat melaksanakan fungsi pemerintahan dengan menjalankan prinsip-prinsip *good government* dan *clear government*. Konsekuensi ini ditimbulkan dari tuntutan masyarakat dan diberlakukannya secara efektif Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah Manajemen

kinerja adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok dan individu pegawai yang digerakkan oleh para manajer. Pada dasarnya manajemen kinerja adalah suatu proses yang dilaksanakan secara sinergi antara manager, pegawai dan kelompok terhadap suatu pekerjaan didalam organisasi.

Manajemen kinerja didasarkan kepada kesepakatan tentang sasaran,

persyaratan pengetahuan, keahlian, kompetensi, rencana kerja dan pengembangan. Dengan demikian manajemen kinerja mencakup pengkajian ulang terhadap kinerja pegawai secara berkesinambungan dan dilakukan secara bersama berdasarkan kesepakatan mengenai sasaran, persyaratan pengetahuan, keahlian, kompetensi, rencana kerja dan pengembangan, serta pengimplementasian rencana peningkatan dan pengembangan lebih lanjut. Pada dasarnya setiap organisasi selalu menginginkan karyawannya bekerja tidak sekedar untuk mencari nafkah saja, tetapi diharapkan dapat bekerja semaksimal mungkin agar organisasi tersebut dapat berkembang, mampu bertahan dan memenangkan persaingan dengan organisasi lain. Setiap organisasi yang dibentuk telah menetapkan suatu tujuan tertentu yang merupakan petunjuk arah bagi pimpinan dan segenap anggota organisasi. Pencapaian tujuan itu berpedoman pada mekanisme dan prosedur kerja yang ditetapkan untuk mencapai tujuan tersebut. Berhasil tidaknya suatu tujuan organisasi banyak dipengaruhi oleh faktor intern dan faktor ekstern organisasi.

Pimpinan mempunyai tanggung jawab dalam membantu dan mempengaruhi tingkah laku agar dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien.

Seorang pemimpin pada hakekatnya selalu dituntut untuk mengetahui apa kebutuhan, keinginan dan harapan bawahannya dengan mengamati mereka agar mau bertindak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan memahami peran yang dimainkan dalam motivasi manajer akan dapat meningkatkan produktivitas kerja bawahannya dan selanjutnya dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Penulisan ini akan membahas tentang kinerja pegawai / individu karena prestasi kerja individu pada dasarnya merupakan cermin keefektifan suatu kerja

organisasi. Jika setiap anggota organisasi terkoordinasi dengan baik dalam melakukan tugas dan pekerjaan masing-masing maka akan dapat tercipta kinerja pegawai yang optimal.

Dengan kata lain, terciptanya kinerja pegawai suatu organisasi akan tercermin pada adanya peningkatan prestasi kerja individu, kemudian pada prestasi kerja kelompok, sebab individu dalam organisasi merupakan penggerak dalam pencapaian prestasi kerja organisasi.

Dalam sebuah public era global dituntut adanya pegawai pelaksana yang memiliki kapasitas yang tinggi, pengetahuan, keterampilan, pengalaman dan kreasi dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Karena hal ini akan mendorong tercapainya tujuan dengan lebih cepat, efektif dan efisien.

Sumber daya manusia pegawai merupakan faktor yang terpenting dalam suatu organisasi karena mereka merupakan faktor penggerak roda organisasi. Untuk itu maka diperlukan Motivasi kepada karyawan agar karyawan dapat bekerja dengan baik terutama memenuhi kebutuhan setiap karyawan yang bekerja di lingkungan pemerintah Kecamatan sangatta Utara Kutai Timur. Menurut Abram Maslow manusia mempunyai pelbagai keperluan dan mencoba mendorong untuk bergerak memenuhi keperluan tersebut. Keperluan itu wujud dalam beberapa tahap kepentingan. Setiap manusia mempunyai keperluan tersebut. Lima hierarki keperluan/kebutuhan manusia yaitu 1) Kebutuhan Fisiologi (*physiological needs*). Kebutuhan dasar untuk menunjang kehidupan manusia, yaitu : pangan, sandang, papan, dan seks 2) Kebutuhan rasa aman (*Safety needs*). Kebutuhan akan terbebaskannya dari bahaya fisik, rasa takut, kehilangan pekerjaan dan materi. 3) Kebutuhan akan sosialisasi (*Social needs or affiliation*). Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan pergaulan dengan

sesamanya dan sebagai bagian dari kelompok 4) Kebutuhan penghargaan (*esteem needs*). Kebutuhan merasa dirinya berharga dan dihargai oleh orang lain 5) Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*), kebutuhan untuk mengembangkan diri dan menjadi orang sesuai dengan yang dicita-citakannya.

Dengan penjelasan diatas, maka penulis memilih Judul “Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai dilingkungan Pemerintah Kecamatan Sangatta Utara Kabupaten Kutai timur.”

Berdasarkan uraian padalatar belakang, maka masalah dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah faktor Kebutuhan psikologi, Kebutuhan Rasa Aman, Kebutuhan Sosialisasi, Kebutuhan Penghargaan dan Kebutuhan Aktualisasi diri berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai pemerintahan Kecamatan Sangatta Utara?
2. Faktor manakah yang berpengaruh paling besar terhadap Kinerja Pegawai pemerintahan Kecamatan Sangatta Utara?

### **Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui pengaruh faktor Kebutuhan psikologi, Kebutuhan Rasa Aman, Kebutuhan Sosialisasi, Kebutuhan Penghargaan dan Kebutuhan Aktualisasi diri terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Pemerintahan Kecamatan Sangatta Utara.
- b. Mengetahui faktor manakah diantara Kebutuhan Psikologi, Kebutuhan Rasa Aman, Kebutuhan Sosialisasi, Kebutuhan Penghargaan dan Kebutuhan Aktualisasi diri yang mempunyai pengaruh paling besar.

### **Landasan Teori**

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu gerakan pengakuan terhadap pentingnya unsur manusia

sebagai sumber daya yang cukup potensial, yang perlu dikembangkan sedemikian rupa sehingga mampu memberikan kontribusi yang maksimal bagi organisasi dan bagi pengembangan dirinya. Manajemen Sumber Daya Manusia jugamencakup masalah yang berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia.

Perusahaan sebagai organisasi adalah suatu perserikatan formal dari satu orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan. Untuk itu diperlukan adanya suatu manajemen yang baik untuk mengatur orang-orang tersebut secara efektif dan efisien, agar tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi dapat terwujud.

Setiap beroperasi dengan mengkombinasikan sumber dayanya melalui cara yang dapat menghasilkan produk dan jasa yang dapat dipasarkan. Siapapun yang mengelola organisasi akan mengelola berbagai sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tersebut. untuk lebih jelasnya penulis akan mengutip beberapa pendapat para ahli.

George R. Terry dan Leslie W. Rue (2005 : 1) mengemukakan pendapat tentang manajemen sebagai berikut :

“Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Dari pengertian diatas dapat diambil suatu makna bahwa proses atau pendekatan operasional mempersamakan manajemen dengan apa yang dibuat seorang manajer untuk memenuhi persyaratan sebagai seorang manajer dengan aktiitas yang dibentuk oleh beberapa fungsi pokok, yang lantas membentuk suatu proses yang unik yang disebut proses manajemen.

- Gery Dessler dikutip Triton (2002 :
- 2) Fungsi pokok manajemen yaitu :
- a. Perencanaan; menetapkan tujuan dan standar, mengembangkan aturan dan prosedur, pengembangan rencana dan peramalan atau meramalkan atau memproyeksikan beberapa peristiwa di masa depan.
  - b. Pengorganisasian; memberikan setiap bawahan suatu tugas khusus, membangun departemen, mendelegasikan wewenang kepada bawahan, menetapkan saluran wewenang dan komunikasi, mengkoordinasikan kerja bawahannya.
  - c. Penstafan; memutuskan tipe atau jenis orang yang akan dipekerjakan, merekrut calon karyawan, mengevaluasi kinerja, menyuluh karyawan, melatih dan mengembangkan karyawan.
  - d. Pemimpinan; membuat orang lain menyelesaikan pekerjaan, mempertahankan semangat kerja, memotivasi bawahan.
  - e. Pengendalian; menetapkan standar setiap kuota penjualan, standar mutu, atau tingkat produksi, melakukan pengecekan untuk melihat bagaimana perbandingan antara kinerja aktual dengan standar ini, mengambil tindakan perbaikan sesuai kebutuhan.

Swasto (2000:66) motivasi adalah suatu keadaan psikologik tertentu dalam diri seseorang yang muncul oleh karena adanya dorongan untuk memenuhi kebutuhan tertentu.

Arifin (2003:63), Abraham Maslow lima Hierarki keperluan/kebutuhan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kebutuhan fisiologi (*physiological needs*). Kebutuhan dasar untuk menunjang kehidupan manusia, yaitu : pangan, sandang, papan, dan seks. Apabila kebutuhan fisiologi ini belum terpenuhi secukupnya, maka kebutuhan lain tidak akan memotivasi manusia.

2. Kebutuhan rasa aman (*safety needs*) Kebutuhan akan terbebaskannya dari bahaya fisik, rasa takut kehilangan pekerjaan dan materi
3. Kebutuhan akan sosialisasi (*social needs or affiliation*). Sebagai makhluk sosial manusia membutuhkan pergaulan dengan sesamanya dan sebagai bagian dari kelompok.
4. Kebutuhan penghargaan (*esteem needs*). Kebutuhan merasa dirinya berharga dan dihargai oleh orang lain
5. Kebutuhan aktualisasi diri (*self actualization needs*), Kebutuhan untuk mengembangkan diri dan menjadi orang sesuai dengan yang dicita-citakannya.

Simamora (2002:423) memberi batasan kinerja, kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, *performance* atau *job performance* tetapi dalam bahasa Inggrisnya sering disingkat menjadi *performance* saja. Kinerja dalam bahasa Indonesia disebut juga prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.

### Jangkauan Penelitian

Ruang lingkup penelitian dibatasi pada pengaruh faktor-faktor kebutuhan psikologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosialisasi, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri terhadap kinerja Pegawai Lingkungan Pemerintah Kecamatan Sangatta Kutai Timur.

### Teknik Pengumpulan Dana

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)  
Penelitian yang dilakukan dengan langsung bertujuan dan mengamati ke

obyek penelitian. Penelitian dilakukan dengan cara :

- a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan terhadap obyek yang diteliti
  - b. Kuisisioner, yaitu mengadakan daftar pertanyaan kepada para karyawan di lingkungan pemerintahan Sangatta Utara.
  - c. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab langsung kepada para pegawai dan pimpinan pemerintahan kecamatan Sangatta Utara.
2. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)  
Penelitian dilakukan dengan cara membaca buku-buku, literatur-literatur, laporan, majalah dan sumber lain yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti yang diperoleh di perpustakaan dan data/laporan yang ada di pemerintahan kecamatan Sangatta Utara

Penentu sampel didasarkan pada pendapat Riduan (2004:58) Pengambilan sampel menggunakan metode sensus artinya semua populasi pegawai dijadikan sampel sebanyak 30 orang.

## PEMBAHASAN

Pembuktian melalui uji t dan uji  $r^2$  adalah sebagai berikut :

1. Variabel  $X_1$  (*Physihologis*) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kinerja pegawai yang berarti meningkatnya kebutuhan fisiologis di ikuti dengan meningkatnya kinerja pegawai. Kebutuhan Fisiologis memiliki korelasi positif terhadap tingkat kinerja pegawai kuatnya korelasi ini dibuktikan dengan uji parsial Variabel fisiologi dengan probabilitas 0,000 atau 0,00% lebih kecil dengan tingkat kesalahan  $\alpha = 5\%$ , nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,857 > dari  $t_{tabel}$

sebesar 2,0639 dengan  $r^2 = 0,472$  atau 47,20%.

2. Variabel  $X_2$  (Rasa aman) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kinerja pegawai yang berarti kebutuhan Rasa Aman. Hal ini menunjukkan meningkatnya kebutuhan rasa aman di ikuti dengan meningkatnya kinerja pegawai. Kebutuhan rasa aman memiliki korelasi positif terhadap kinerja pegawai kuatnya koerlasi ini dibuktikan dengan uji parsial variabel Rasa Aman dengan probabilitas 0,002 lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$ , sebagai tolok ukurnya nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,364 > dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,069 dengan  $r^2 = 0,312$  atau 31,20%
3. Variabel  $X_3$  (sosialisasi) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kinerja pegawai yang berarti bahwa variabel sosialisasi mempunyai pengaruh nyata terhadap kinerja pegawai hal ini menunjukkan meningkatnya kebutuhan sosialisasi di ikuti dengan meningkatnya kinerja pegawai. Kuatnya Korelasi ini dibuktikan dengan uji parsial variabel empati dengan probabilitas 0,003 Sebagai tolok ukurnya nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,064 > dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,0639 dengan  $r^2 = 0,391$  atau 39,10%
4. Variabel  $X_4$  (peghargaan) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kinerja Hal ini menunjukkan bahwa meningkatnya penghargaan yang diberikan secara langsung di ikuti dengan pengaruh meningkatnya terhadap kinerja pegawai. Kuatnya Korelasi ini dibuktikan dengan uji parsial variabel penghargaan dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  Sebagai tolok ukurnya nilai  $t_{hitung}$  diperoleh sebesar 7,0066 > dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,0639 dengan  $r^2 = 0,700$  atau 70%
5. Variabel  $X_5$  (Aktualisasi diri) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai yang berarti bahwa

meningkatnya Aktualisasi diri secara langsung di ikuti dengan pengaruh meningkatnya terhadap kinerja pegawai. Kuatnya Korelasi ini dibuktikan dengan uji parsial variabel Aktualisasi diri dengan probabilitas 0,000 atau 0,00% lebih kecil dari  $\alpha = 5\%$  Sebagai tolok ukurnya nilai  $t_{hitung}$  diperoleh sebesar 6,663 > dari  $t_{tabel}$  sebesar 2,0639 dengan  $r^2 = 0,677$  atau 67,70%

Nilai rata-rata skor pendapat responden tersebut diatas, ditunjang oleh (koefisien regresi) sebagai berikut :

1. Variabel  $X_1$  (*Physihologis*) kebutuhan dasar berupa sandang, pangan, dan papan meningkat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan meningkatkan kebutuhan physihologis di ikuti dengan meningkatnya kinerja pegawai.
2. Variabel  $X_2$  (*Rasa Aman*) kebutuhan dasar akan terbebaskan dari bahaya fisik dan rasa takut kehilangan pekerjaan meningkat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan meningkatkan kebutuhan rasa aman di ikuti dengan meningkatnya kinerja pegawai.
3. Variabel  $X_3$  (*Sosiologis*) kebutuhan pergaulan dengan sesama meningkat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan meningkatkan kebutuhan sosial di ikuti dengan meningkatnya kinerja pegawai.
4. Variabel  $X_4$  (*Penghargaan*) kebutuhan penghargaan meningkat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan meningkatkan kebutuhan penghargaan di ikuti dengan meningkatnya kinerja pegawai.
5. Variabel  $X_5$  (*Aktualisasi diri*) kebutuhan untuk pengembangan diri meningkat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan meningkatkan kebutuhan aktualisasi diri di ikuti dengan meningkatnya kinerja pegawai.

## PENUTUP

Setelah melihat hasil penelitian dan kesimpulan, penulis dapat memberi informasi bahwa masih ada faktor (variabel) lain yang mungkin masih perlu dikaji (diteliti) untuk melihat korelasi yang lebih besar dari variabel-variabel yang lebih besar pengaruhnya (peranannya) mempengaruhi kinerja pegawai pemerintah kecamatan Sangatta Kutai Timur. Oleh karena itu disarankan :

1. Faktor-faktor pelayanan yang meliputi psikologi, rasa aman, sosialisasi, penghargaan, dan aktualisasi diri harus tetap mendapat perhatian yang sama secara keseluruhan dalam meningkatkan kinerja pegawai karena secara keseluruhan faktor-faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai pemerintahan kecamatan Sangatta Utara Kutai Timur.
2. Variabel penghargaan harus tetap menjadi prioritas dalam meningkatkan kinerja pemerintahan kecamatan Sangatta Utara Kutai Timur, walaupun variabel ini yang mempunyai pengaruh cukup dominan.
3. Pegawai pemerintahan Kecamatan Sangatta Utara berusaha memberi jasa terbaiknya agar kepentingan masyarakat dapat terpenuhi serta memberi kinerja yang terbaik.
4. Perlu juga memperhatikan kepentingan sasaran arahnya agar tetap eksis dalam pelayanan kepada masyarakat Sangatta Khususnya kecamatan Sangatta Utara Kutai Timur.

## DAFTAR PUTAKA

- [1] Amstrong, M. 2000, *Performance Managemen*, London : Kogan Page Limited
- [2] Bernard, Chasdter I, dalam bukunya Buchari Zainun, 2002 : *Managemen dan Motivasi*, Jakarta : Balai Aksara

- [3] Dessler, Gerry, 1997 *Manajemen Personalia* edisi ketiga, terjemahan Agus Dharma, Jakarta : Erlangga
- [4] Greg B.L.Y : Adam M and Raney 1994 *TQM : Toward the Emerging Paradigm* Internasional Editions, Singapore; MC Graw Hill Inc
- [5] Hani Handoko, T., 1997. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Ed.II, BPFE, Yogyakarta.
- [6] Hendarko, Deni, 2006 “analisis Gaya Kepemimpinan Enterpreneur Guna Peningkatan Kinerja Bagian Pemerintahan Sekda Kabupaten Jepara” Thesis, Magister Manajemen STIE Mitra Indonesia
- [7] Indiantoro, Nur dan Bambang Supomo, 1999, *Metodologi Penelitian untuk akuntansi dan Manajemen*, yogyakarta : BPFE
- [8] Jeffrey P. Pfefer, 1977, “*The Ambiguity Of Leadership*”, *academy of manajemen Joumai*, 104-112
- [9] Lieberson dan J.F.O’Connor, 1972, *Leadership and organization Performance : A Study of large Corporation” Amerika Soiology Review* 117-130)
- [10] Meridith, Geoffrey (tt) *Kewirausahaan Teori dan Praktek*, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo
- [11] Moekijat, 2001. *Koordinasi Suatu Tinjauan Teoritis*, Jakarta : Bumi Aksara
- [12] Riyono & Zulaifah. 2001, *Prinsip-prinsip wirausaha* Yogyakarta : Liberty
- [13] Rozaki, Abdur dkk, 2004, *memperkuat kapasitas Desa dalam Membangun Otonomi*, Cetakan kesatu, Oktober 2004 IRE Yogyakarta
- [14] Steers, Richard M, 1985 *Efektifitas Organisasi*, terjemahan Magdalena Jamin, Jakarta : Erlangga
- [15] Susanti, Anastasia, 2001, Pengaruh Kultur Organisasi terhadap Hubungan antara *Partisipasi Penyusunan Anggaran dan Kinerja Manajer*, Semarang : *Jurnal Ilmiah Assets* Vol.3 No.3, Oktober
- [16] Tangkalisan, Hessel Nogi S., 2003, *Manajemen Modern Untuk Sektor Publik*, yogyakarta : Balairug & Co
- [17] Zimmerer, TW & Scaborough, NM, 2006, *Essential of Entrepreneurship and Small Manajement*, New Jersey : Pearson Education