

Cite this: *J.SST*, Vol.3(2):
192-197, 2024

Analisis Akuntabilitas Budaya Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Penajam Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara

Analysis of Service Culture Accountability at the Penajam Subdistrict Office, Penajam District, North Penajam Paser Regency

Received Date:

2 Maret 2024

Accepted Date:

18 Maret 2024

Rosita^{1*}; Wahyu²; Sri Adrianti Muin³

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, Universitas Fajar, Kota Makassar, 90231, Indonesia

*Email: ahviroosita1@gmail.com; (Email institusi, pascasarjana@unifa.ac.id)

Keywords:

Analysis, accountability, Service Culture.

Kata kunci:

Analisis, akuntabilitas, Budaya Pelayanan.

Abstract. *This research aims to determine the Accountability Analysis of Service Culture at the Penajam Subdistrict Office, Penajam District, North Penajam Paser Regency. This research was carried out at the Penajam Village Office, Penajam District, North Penajam Paser Regency. Data collection was carried out through observation, interviews and documentation. This research data was analyzed using qualitative descriptive analysis to answer the research problem formulation. Descriptive data obtained from observations, interviews and documentation research will be analyzed. The results of this research found and showed that even distribution of tasks is the key to organizational effectiveness, requiring identification of staff expertise and good coordination. Despite workload constraints and resistance, inclusive efforts are essential. Good HR management maximizes efficiency. Public understanding and awareness regarding administrative procedures is important, education is needed. This increase supports social development. Strengthening public service evaluation, with guidelines, stakeholder engagement, and technology, improves service quality. Despite resource challenges, the community's positive response reflects progress in transparency and public confidence in Government services.*

Keywords: *Analysis, accountability, Service Culture.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Akuntabilitas Budaya Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Penajam Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kelurahan Penajam Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data penelitian ini dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Data deskriptif yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan penelitian dokumentasi akan dianalisis. Hasil Penelitian ini menemukan dan menunjukkan bahwa Pembagian tugas merata kunci efektivitas organisasi, memerlukan identifikasi keahlian staf dan koordinasi yang baik. Meskipun kendala beban kerja dan resistensi, upaya inklusif esensial. Manajemen SDM yang baik memaksimalkan efisiensi. Pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait prosedur administrasi penting, edukasi diperlukan. Peningkatan ini mendukung pembangunan sosial. Memperkuat evaluasi layanan publik, dengan pedoman, keterlibatan pemangku kepentingan, dan teknologi, meningkatkan kualitas layanan. Meski tantangan sumber daya, respons positif masyarakat mencerminkan kemajuan dalam transparansi dan kepercayaan publik terhadap layanan Pemerintah.

Kata kunci: Analisis, akuntabilitas, Budaya Pelayanan.

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif merupakan kunci untuk memastikan kelangsungan dan daya saing organisasi dalam menghadapi dinamika globalisasi. Dengan adanya keterlibatan aktif dan kontribusi positif dari Sumber Daya Manusia, organisasi dapat mencapai tujuan dan mempertahankan keunggulan kompetitifnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian khusus pada pengembangan, motivasi, dan pengelolaan Pegawai untuk memastikan bahwa asset manusia ini benar-benar memberikan nilai tambah yang signifikan. Susan, (2019)

Pemahaman pegawai bahwa Budaya Pelayanan merupakan suatu dorongan dan membangun kemitraan untuk menyelesaikan pekerjaan adalah sangat relevan dan positif. Budaya Pelayanan menciptakan lingkungan dimana pelayanan kepada masyarakat, baik internal maupun eksternal, menjadi prioritas. Dengan memahami bahwa Budaya Pelayanan dapat menjadi pendorong dan membangun kemitraan untuk menyelesaikan pekerjaan, pegawai cenderung merasa lebih terlibat, bersemangat, dan memiliki keterlibatan yang lebih kuat terhadap visi dan misi organisasi. Dalam jangka panjang, ini dapat meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan keberlanjutan organisasi. Arianto,(2021)

Davis dan Gautam (2011) menyatakan bahwa "Budaya Pelayanan" merujuk pada kerangka berpikir dan nilai-nilai yang membentuk pendekatan suatu organisasi terhadap kinerja pelayanan yang menghubungkan antara Pelayanan Pegawai terhadap pelanggan. Dengan menekankan pada pelayanan budaya ini menciptakan lingkungan dimana kepuasan masyarakat menjadi prioritas utama. Beberapa aspek kunci dari Budaya Pelayanan mencakup orientasi pada masyarakat, penekanan pada kualitas pelayanan yang konsisten, serta fokus pada empati, responsivitas, dan pengembangan Pegawai. Komunikasi terbuka, peningkatan berkelanjutan, dan tanggung jawab terhadap masyarakat juga merupakan elemen-elemen integral dari budaya pelayanan. Dari konsep ini dapat dipahami bahwa Kinerja Pelayanan yang baik akan ditentukan dari Budaya Pelayanan yang ada.

Seiring berjalannya waktu, praktik Budaya Pelayanan yang diimplementasikan secara konsisten dapat menjadi bagian integral dari kebiasaan dan norma dalam organisasi Pemerintah. Ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang positif, tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan jangka panjang dan kesuksesan pada suatu Organisasi Pemerintahan dengan memperkuat pondasi nilai-nilai yang mendorong pelayanan yang unggul. Penting untuk mencatat bahwa pengukuran kemampuan dan pengetahuan tidak hanya terbatas pada pengalaman kerja, tetapi juga memperhitungkan upaya pengembangan diri, pelatihan, dan pendidikan formal. Pengukuran yang holistik dan beragam dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kontribusi seorang pegawai di tempat kerja. Pendapat ini sesuai dengan hasil penelitian dari (Maulana & Fahrullah, 2020) menyatakan bahwa pengalaman kerja didasarkan pada masa kerja atau jangka waktu Pegawai dalam bekerja.

Dengan memperhitungkan faktor-faktor tersebut, system evaluasi kinerja dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan akurat tentang kontribusi Pegawai terhadap organisasi. Hal ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kinerja individu, tetapi juga pada pencapaian tujuan strategis dan keberlanjutan organisasi secara keseluruhan. Menurut (Widyastuti & Rahardja, 2018) kinerja pegawai meningkat apabila didukung oleh suatu lingkungan kerja yang baik sehingga pegawai termotivasi untuk bekerja.

Berdasarkan observasi awal di Kelurahan Penajam, terdapat beberapa temuan yang menjadi kunci penting dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas organisasi serta layanan publik. Pembagian tugas yang merata di dalam organisasi menjadi kunci penting dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas. Langkah-langkah konkret seperti identifikasi keahlian staf, evaluasi kinerja, dan koordinasi yang lebih baik diperlukan untuk memperbaiki pembagian tugas. Meskipun menghadapi kendala seperti ketidakseimbangan beban kerja dan resistensi terhadap perubahan, upaya yang inklusif dan strategis dapat memastikan partisipasi maksimal staf dalam mencapai tujuan organisasi Pemerintah. Dengan pendekatan yang lebih

baik dalam mengelola sumber daya manusia, organisasi Pemerintah dapat memaksimalkan efisiensi dan mencapai kinerja yang lebih baik. Observasi, (2023)

Keberlangsungan penyelenggaraan Pemerintahan di Kantor Kelurahan Penajam berdasarkan hasil observasi pendahulu dan wawancara menunjukkan bahwa ikatan keorganisasian belum maksimal dalam memberikan pelayanan yang baik melalui kinerja aparatur yang bekerja di lembaga Pemerintahan tersebut. Dimana sesama pegawai tidak saling mendukung dalam hal bekerja, penyelesaian administrasi umum seperti pembuatan KTP atau KK yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan. Hal ini membuat banyak masyarakat menilai bahwa kinerja aparatur tidak memberikan nilai kepuasan kepada masyarakat. Dalam kelurahan Penajam, jumlah total pegawai adalah 29, yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 10 orang dan Tenaga Harian Lepas (THL) sebanyak 19 orang. Kedua jenis pegawai ini memiliki peran penting dalam menjalankan berbagai aktivitas dan layanan di Kelurahan tersebut. Dengan komposisi yang sudah ditetapkan, diharapkan efektivitas dan produktivitas kerja dapat terjaga dengan baik. (Wawancara, 2023)

Adanya fenomena yang tidak saling mendukung pekerjaan antara sesama pegawai di Kantor Kelurahan dapat memperlambat penyelenggaraan Kinerja Pelayanan. Hal ini dikarenakan sesama pegawai tidak memberikan dukungan terutama menggantikan tugas rekannya dalam memberikan pelayanan saat rekannya tersebut terlambat ke Kantor Kelurahan. Setiap pegawai hanya memprioritaskan tugasnya masing-masing sehingga ketika ada pegawai yang tidak masuk kerja maka pelayanan publik di kelurahan terhambat.

Fenomena yang terjadi di Kelurahan Penajam diatas menunjukkan bahwa masih rendahnya Kinerja Pelayanan yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik itu internal maupun eksternal organisasi kelembagaan. Salah satu faktor internal yang diangkat dalam penelitian ini adalah Budaya Pelayanan. Dimana menurut penulis, Budaya Pelayanan yang baik dapat meningkatkan Kinerja Pelayanan dan sebaliknya jika Budaya Pelayanan pada suatu lembaga pemerintahan itu tidak baik maka dapat berpengaruh secara langsung terhadap rendahnya Kinerja Pelayanan.

Berdasarkan fenomena tersebut Kinerja Pelayanan ialah Budaya Pelayanan. Dimana Budaya Pelayanan sendiri dapat diartikan sebagai suatu kebiasaan yang terbentuk karena adanya prinsip dan nilai yang di anut oleh seseorang maupun sekelompok orang dalam suatu organisasi. Budaya Pelayanan tidak terlepas dari Budaya Kerja pada suatu organisasi. Dimana Budaya Pelayanan merupakan bagian dari kerja aparatur dalam memberikan pelayanan.

Budaya Pelayanan yang kuat juga berkontribusi pada identitas organisasi secara keseluruhan. Pegawai yang memahami dan mendukung nilai-nilai ini membentuk inti budaya, menciptakan lingkungan kerja yang positif, dan meningkatkan reputasi organisasi di mata konsumen. Oleh karena itu, mengakar dalam budaya pelayanan dapat menjadi elemen kunci dalam kesuksesan jangka panjang organisasi. Budaya Pelayanan merupakan budaya yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Kedudukan Budaya Pelayanan sangat penting dalam sebuah unit organisasi (Prayogo, 2019).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memaparkan masalah tersebut dengan judul penelitian “Analisis Akuntabilitas Budaya Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Penajam Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara.

METODOLOGI

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini. Metode ini digunakan dalam penelitian tentang kondisi suatu objek yang alamiah. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk mempelajari kondisi objek alamiah, dan data yang diperoleh biasanya bersifat kualitatif karena menggunakan teknik analisis data kualitatif. Menurut Arikunto (2006), sumber informasi adalah orang yang memberikan informasi. Dalam penelitian ini digunakan dua sumber data sebagai data penelitian, yaitu data primer dan data sekunder. Data penelitian ini dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk menjawab rumusan masalah penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi memperbaiki pembagian tugas agar lebih merata di antara staf.

Strategi memperbaiki pembagian tugas agar lebih merata di antara staf. Pembahasan dimulai dengan menyoroti pentingnya strategi dalam pengembangan kesamaan antara tujuan organisasi dengan sumber daya dan peluang yang ada di sekitar lingkungan organisasi, seperti yang dijelaskan oleh Ismail Solihin (2019).

Selanjutnya, temuan penelitian menunjukkan bahwa melibatkan detail fungsi, tugas, tanggung jawab, dan kondisi kerja dalam suatu organisasi merupakan langkah penting dalam meningkatkan efektivitas kerja. Pembagian tugas yang merata di antara staf diakui sebagai kunci untuk memastikan perasaan dihargai, distribusi beban kerja yang adil, dan peningkatan produktivitas pegawai/staf. Identifikasi perbedaan dalam pembagian tugas dilakukan melalui evaluasi kinerja, wawancara individual, atau survei internal, dan definisi pembagian tugas yang merata adalah ketika setiap pegawai/staf memiliki tanggung jawab seimbang sesuai dengan kapasitas dan keahlian mereka.

Selanjutnya, pembahasan menggarisbawahi pentingnya mekanisme identifikasi keahlian dan kemampuan staf dalam pembagian tugas melalui evaluasi kinerja, observasi, dan komunikasi terbuka. Kendala-kendala seperti ketidakseimbangan beban kerja, ketidakjelasan peran, dan resistensi terhadap perubahan juga diidentifikasi, dengan langkah konkret yang diusulkan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

Konsep Teori Pembagian Tugas (Division of Labor) oleh Adam Smith diperkenalkan untuk memberikan landasan teoretis dalam memahami pentingnya pembagian tugas yang merata di antara staf. Teori ini menegaskan bahwa membagi pekerjaan menjadi tugas-tugas kecil dan spesifik dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas.

Selain itu, pembahasan juga mengaitkan temuan dengan penelitian terdahulu oleh I Made Pasek Wijaya (2023) yang menunjukkan bahwa strategi pembagian tugas yang efektif dan berkeadilan dapat meningkatkan kinerja tim. Tahapan strategi tersebut meliputi analisis beban kerja, pemetaan keterampilan dan minat staf, pembagian tugas yang merata dan berkeadilan, serta monitoring dan evaluasi.

Secara keseluruhan, pembahasan tersebut memberikan gambaran yang komprehensif tentang pentingnya pembagian tugas yang merata di antara staf dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas organisasi, serta strategi yang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan tersebut.

Meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengikuti prosedur administrasi yang telah ditetapkan

Peningkatan pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya mengikuti prosedur administrasi yang telah ditetapkan merupakan aspek penting dalam menjalankan aktivitas administratif ditingkat komunitas atau organisasi. Dalam konteks ini, pemahaman dan kesadaran masyarakat memiliki peran yang krusial dalam membentuk persepsi kolektif terhadap isu-isu relevan, mempengaruhi pemahaman bersama tentang isu tersebut, dan mengarah pada perubahan perilaku masyarakat secara keseluruhan.

Pemahaman tentang suatu masalah atau topik tertentu dalam masyarakat dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya isu tersebut. Sebaliknya, kesadaran masyarakat terhadap suatu isu tertentu dapat memperdalam pemahaman kolektif tentang topik tersebut dan dapat mengarah pada tindakan nyata atau perubahan dalam perilaku masyarakat. Ini menunjukkan bahwa pemahaman dan kesadaran saling melengkapi dalam membentuk dinamika sosial yang mendorong adopsi prosedur administrasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan temuan penelitian, berikut langkah-langkah meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengikuti prosedur administrasi yang telah ditetapkan, yaitu:

Dalam wawancara dengan Bapak Lurah, diungkapkan bahwa prosedur administrasi yang telah ditetapkan mencakup aturan, langkah-langkah, dan protokol tertentu yang menjadi

panduan dalam menjalankan berbagai kegiatan atau proses administratif di suatu organisasi pemerintah. Pengelolaan aktivitas administratif ditingkat masyarakat membutuhkan landasan yang jelas, dan prosedur administrasi ini memberikan panduan yang penting.

Kasi Pemerintahan juga menegaskan pentingnya mengikuti prosedur administrasi karena dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam menjalankan kegiatan administratif. Kesadaran akan konsekuensi dari tidak mengikuti prosedur dapat mencegah kesalahan atau kecacuan serta menjaga konsistensi dalam setiap tindakan yang dilakukan dalam konteks administratif.

Langkah-langkah edukasi, sosialisasi, dan pelatihan yang dilakukan oleh Bapak Lurah bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur administrasi. Pendekatan ini meliputi berbagai metode komunikasi dan edukasi untuk memberikan informasi, membimbing, dan mengedukasi masyarakat tentang pentingnya mengikuti prosedur administrasi yang telah ditetapkan.

Dalam konteks teori sosial, terdapat beberapa konsep yang relevan dengan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap prosedur administrasi yang telah ditetapkan. Teori Pemahaman Sosial (Social Cognition Theory) menggambarkan bagaimana individu dalam masyarakat belajar dari interaksi sosial dan lingkungan sekitarnya. Teori ini relevan dengan pendekatan edukasi dan sosialisasi yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya prosedur administrasi.

Selain itu, Teori Kepatuhan (Compliance Theory) juga memiliki relevansi dalam konteks ini. Kesadaran masyarakat tentang konsekuensi dari tidak mengikuti prosedur administrasi dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan. Informasi tentang risiko kesalahan data, keterlambatan, atau kerugian finansial yang disampaikan dapat memengaruhi keputusan masyarakat untuk mematuhi prosedur administrasi yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, kesimpulan dari temuan ini menunjukkan bahwa pemahaman dan kunci dalam menjaga efisiensi, efektivitas, dan keakuratan dalam menjalankan aktivitas administratif. Langkah-langkah edukasi, sosialisasi, dan pelatihan yang dilakukan bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang cukup untuk mematuhi prosedur administrasi dengan benar, yang pada akhirnya mendukung pembangunan sosial yang lebih efisien dan efektif. Kesadaran masyarakat tentang prosedur administrasi yang telah ditetapkan.

Langkah konkret untuk memperkuat mekanisme evaluasi yang lebih terintegrasi dalam proses pelayanan

langkah konkret untuk memperkuat mekanisme evaluasi dalam proses pelayanan, yang merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam konteks ini, ada beberapa langkah yang dapat diambil:

Langkah pertama adalah menyusun pedoman evaluasi yang memberikan arahan dan kriteria evaluasi yang jelas. Pedoman ini akan menjadi landasan bagi proses evaluasi, memudahkan identifikasi kelemahan, dan memetakan area perbaikan yang diperlukan.

Melibatkan pemangku kepentingan dalam proses evaluasi sangat penting. Kolaborasi dengan berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan akan memberikan sudut pandang yang lebih komprehensif, membantu mengidentifikasi kebutuhan yang lebih spesifik, dan memperkuat proses evaluasi.

Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk mempermudah proses evaluasi. Sistem informasi dapat digunakan untuk mengumpulkan data, melakukan analisis, dan menghasilkan laporan evaluasi secara lebih efisien. Ini akan membantu dalam mengukur kinerja layanan dengan lebih akurat dan cepat.

Selain langkah-langkah konkret tersebut, penting juga untuk memahami bagaimana mekanisme evaluasi yang terintegrasi dapat berkontribusi terhadap transparansi dalam pelayanan publik. Dengan memberikan akses yang lebih besar terhadap informasi evaluasi kepada masyarakat, hal ini akan memungkinkan mereka untuk melihat secara transparan bagaimana pelayanan dikelola dan ditingkatkan. Ini akan membuka ruang bagi kepercayaan

masyarakat terhadap pengelolaan pelayanan yang dilakukan secara terbuka dan bertanggung jawab.

Meskipun ada beberapa hambatan seperti kurangnya sumber daya, resistensi terhadap perubahan, dan kesulitan dalam mengukur aspek kualitatif dari pelayanan, respon positif dari warga sekitar mengindikasikan adanya perbaikan yang bertahap dalam proses pelayanan. Ini menunjukkan bahwa upaya untuk memperkuat mekanisme evaluasi sedang menghasilkan dampak positif.

Dalam kesimpulannya, langkah-langkah konkret untuk memperkuat mekanisme evaluasi dalam proses pelayanan adalah kunci untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Langkah-langkah ini, seperti penyusunan pedoman evaluasi yang jelas, keterlibatan berbagai pihak, dan pemanfaatan teknologi informasi, tidak hanya memperbaiki layanan, tetapi juga meningkatkan transparansi dalam pengelolaan layanan bagi masyarakat. Meskipun tantangan seperti kurangnya sumber daya dan kesulitan dalam mengukur aspek kualitatif tetap ada, respon positif dari masyarakat menandakan adanya kemajuan dalam upaya memperkuat mekanisme evaluasi dalam proses pelayanan.

SIMPULAN

Pembagian tugas yang merata adalah kunci untuk meningkatkan efektivitas dan produktivitas organisasi. Perbedaan yang jelas, definisi yang tepat, dan strategi inklusif diperlukan untuk memastikan partisipasi maksimal anggota tim. Evaluasi detail, identifikasi yang inklusif, dan peningkatan koordinasi dapat membantu organisasi mencapai tujuan dengan pengelolaan sumber daya yang lebih efisien.

Langkah-langkah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya mengikuti prosedur administrasi melibatkan wawancara dengan pihak berwenang, penegasan dari pihak pemerintahan, dan edukasi serta pelatihan dari pihak berwenang. Pendekatan ini bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas administratif di komunitas atau organisasi.

Memperkuat mekanisme evaluasi dalam proses pelayanan adalah langkah kunci untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Langkah konkret seperti penyusunan pedoman evaluasi, keterlibatan pemangku kepentingan, dan pemanfaatan teknologi informasi dapat memberikan transparansi kepada masyarakat. Meskipun ada tantangan, respon positif dari masyarakat menunjukkan kemajuan dalam memperkuat evaluasi pelayanan, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan layanan publik.

REFERENSI

- 1 Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Simpanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, 7(2), 179-192
- 2 Arikunto, Suharsimi. (2006). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- 3 Maulana, H., & Fahrullah, A. (2020). Pengaruh Religiusitas terhadap Kinerja Pegawai Muslim Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 3(3), 90–99. <https://doi.org/10.26740/jekobi.v3n3.p90-99>.
- 4 Prayogo, D. (2019). Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kantor Bank Indonesia Perwakilan Provinsi Jambi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 3(1), 112–114.
- 5 Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- 6 Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962.
- 7 Widyastuti, N., & Rahardja, E. (2018). Analisis Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi, dan Employee Engagement terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai PDAM Tirta Moedal Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1), 1–11. <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/dbr>