

**PENGARUH PELATIHAN, BUDAYA ORGANISASI, DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDAPATAN,  
PENGELOLAAN KEUANGAN, DAN ASET  
KABUPATEN SIMALUNGUN**

**Marulitua Tambunan<sup>1</sup>, Marihot Manullang<sup>2</sup>, Robert Tua Siregar<sup>3</sup>, Sarintan E Damanik<sup>4</sup>**  
Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota  
Program Pascasarjana Universitas Simalungun

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh pelatihan, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah: (1) observasi, (2) wawancara, (3) questioner/angket dan (4) dokumentasi. Selanjutnya teknik analisis data yang dilakukan adalah analisis kuantitatif. Pengujian hipotesis menunjukkan beberapa hal yaitu: secara serempak pelatihan, budaya organisasi, dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun, secara parsial pelatihan dan kepuasan kerja sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun, sementara budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun.

**Kata Kunci :** Pelatihan, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan Publik

**ABSTRACT**

*This study aims to determine and test the effect of training, organizational culture, and job satisfaction on the quality of public services at the Revenue Service, Financial and Asset Management, Simalungun district. The research method used in this study is a quantitative method. While the techniques used in data collection are: (1) observation, (2) interviews, (3) questionnaires and (4) documentation. Furthermore, the data analysis technique used is quantitative analysis. Hypothesis testing shows several things: simultaneously training, organizational culture, and job satisfaction have a positive and significant effect on the quality of public services at the Revenue Service Financial and Asset Management Simalungun district, partially training and job satisfaction both have a positive and significant effect on quality public services at the Simalungun Regency Finance and Asset Management Revenue Service, while organizational culture has no significant effect on the quality of public services at the Simalungun Regency Finance and Asset Management Revenue Service*

*Keyword : Training, Organizational Culture, Job Satisfaction, Quality of Public Services*

**PENDAHULUAN**

Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan atau administrasi negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya menjadi momok yang sering melekat dalam pandangan masyarakat Indonesia. Padahal, kondisi tersebut sudah diatur dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik

---

tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah. Sebagaimana masalah pelayanan publik diberbagai daerah di negara ini, hal yang sama juga terjadi pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Simalungun dimana pegawai belum dapat memberikan pelayanan yang prima kepada publik, masih banyak masyarakat yang mengeluhkan buruknya pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun.

Dengan demikian sangat perlu diberikan pelatihan kepada para pegawai sehingga mereka dapat menjalankan tugas pokok dan fungsi yang telah ditentukan. Sebagaimana dijelaskan oleh (Mathis, 2002) bahwa pelatihan merupakan suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Secara terbatas, pelatihan menyediakan para pegawai dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui serta keterampilan yang digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini. Terkadang ada batasan yang ditarik antara pelatihan dengan pengembangan, dengan pengembangan yang bersifat lebih luas dalam cakupan serta memfokuskan pada individu untuk mencapai kemampuan baru yang berguna baik bagi pekerjaannya saat ini maupun di masa mendatang. Dengan diberikannya pelatihan diharapkan pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik serta memberikan pelayanan prima kepada publik.

Adapun tujuan diberikannya pelatihan kepada pegawai adalah: (1) untuk mengembangkan keahlian, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif, (2) untuk mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional, dan (3) untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerjasama dengan teman-teman pegawai dan dengan manajemen (pimpinan).

Selain itu, dalam pengembangan program pelatihan agar dapat bermanfaat dan mendatangkan keuntungan diperlukan tahapan atau langkah-langkah yang sistematis. Secara umum ada tiga tahap pada pelatihan yaitu tahap penilaian kebutuhan, tahap pelaksanaan pelatihan dan tahap evaluasi. Atau dengan istilah lain ada fase perencanaan pelatihan, fase pelaksanaan pelatihan dan fase pasca pelatihan. (Mangkunegara, 2005) menjelaskan bahwa tahapan-tahapan dalam pelatihan dan pengembangan meliputi: (1) mengidentifikasi kebutuhan pelatihan/need assesment; (2) menetapkan tujuan dan sasaran pelatihan; (3) menetapkan kriteria keberhasilan dengan alat ukurnya; (4) menetapkan metode pelatihan; (5) mengadakan percobaan (try out) dan revisi; dan (6) mengimplementasikan dan mengevaluasi.

Tidak hanya memberikan pelatihan saja, seorang pegawai juga harus memahami dengan baik budaya organisasi, dimana budaya organisasi merupakan sistem makna, nilai-nilai dan kepercayaan yang dianut bersama dalam suatu organisasi yang menjadi rujukan untuk bertindak dan membedakan organisasi yang satu dengan organisasi yang lain, budaya organisasi yang juga merupakan sistem nilai dan kepercayaan bersama yang berinteraksi dengan orang-orang, struktur dan sistem suatu organisasi untuk menghasilkan norma - norma perilaku, apabila dikuatkan maka akan dapat meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset kabupaten Simalungun.

Budaya organisasi mempunyai fungsi sebagai berikut: (a) Budaya mempunyai suatu peran menetapkan tapal batas, artinya budaya menciptakan perbedaan yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi yang lain. (b) Budaya memberikan identitas bagi anggota organisasi. (c) Budaya mempermudah timbulnya komitmen yang lebih luas dan pada kepentingan individu. (d) Budaya itu meningkatkan kemantapan system social. (e) Budaya sebagai mekanisme pembuat makna kendali yang memandu serta membentuk sikap dan perilaku karyawan (Rivai, 2004).

Dengan diberikannya pelatihan dan pemahaman tentang budaya organisasi maka diharapkan akan mencapai kepuasan kerja. Kepuasan kerja sendiri merupakan situasi emosional yang muncul dalam diri seseorang serta kebanggaan pada dirinya atas prestasi dan kinerja yang telah dilakukannya. Kepuasan kerja bagi setiap pegawai di lingkungan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset kabupaten Simalungun diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan publik di kabupaten Simalungun. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Pengaruh pelatihan, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset kabupaten Simalungun”.

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Seperti yang dijelaskan oleh (Creswell, 2014) bahwa penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel ini, pada gilirannya, dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah: (1) observasi, (2) wawancara, (3) quesioner/angket dan (4) dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan analisis kuantitatif.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Penjelasan Responden Atas Variabel Pelatihan**

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel pelatihan (X<sub>1</sub>) adalah seperti pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Penjelasan Responden Atas Variabel Pelatihan**

Item Pertanyaan	S Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Pegawai dikantor ini memperoleh kesempatan yang luas untuk belajar meyelesaikan tugas baru	0	0,00	3	4,62	25	38,46	29	44,62	8	12,31
Pegawai dikantor ini selalu berdiskusi untuk membahas segala hal yang berhubungan erjaan	0	0,00	4	6,15	22	33,85	27	41,54	12	18,46
Pedoman tertulis mengenai bagaimana cara melaksanakan tersedia dikantor ini.	0	0,00	6	9,23	21	32,31	26	40,00	12	18,46
Unit kerja saya sering melakukan pelatihan di instansi ini dengan	0	0,00	6	9,23	19	29,23	23	35,38	17	26,15

mengundang narasumber											
Kantor ini selalu merencanakan mengirim pegawai mengikuti pelatihan setiap tahunnya	0	0,00	7	10,77	21	32,31	26	40,00	11	16,92	
Pimpinan kami secara aktif menyeleksi pelatihan yang bermanfaat bagi pegawai	0	0,00	5	7,69	21	32,31	35	53,85	4	6,15	
Instansi ini memberikan kesempatan yang luas bagi pegawai untuk mengikuti pelatihan selagi memberikan manfaat bagi penyelesaian tugas-tugasnya sebagai pegawai	0	0,00	0	0,00	9	13,85	42	64,62	30	46,15	
Pimpinan memberikan kesempatan secara adil kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan	0	0,00	0	0,00	15	23,08	38	58,46	28	43,08	

Sumber: Hasil Penelitian 2016 (data diolah)

Untuk pertanyaan tentang pelatihan jawaban responden disajikan pada tabulasi tabel 1. diatas, dimana pilihan yang paling banyak dipilih oleh responden adalah pilihan setuju yang menunjukkan bahwa pelatihan yang diikuti oleh para pegawai di Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun sudah cukup memadai baik dari segi jumlah maupun kesesuaian pelatihan yang diikuti oleh pegawai, termasuk juga kesempatan mengikuti pelatihan yang diberikan oleh pimpinan.

**Penjelasan Responden Atas Variabel Budaya organisasi**

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel budaya organisasi (X<sub>2</sub>) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

**Tabel 2. Penjelasan Responden atas Variabel Budaya organisasi**

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Sebagai pegawai, saya didorong untuk mempunyai inisiatif dalam mengerjakan pekerjaan saya.	0	0,00	0	0,00	25	38,46	30	46,15	10	15,38
Sbagai pegawai, saya diberikan kepercayaan sepenuhnya dalam menyelesaikan pekerjaan.	0	0,00	1	1,54	23	35,38	33	50,77	8	12,31
Sebagai pegawai, saya terus mengembangkan diri untuk mendapatkan hasil yg optimal dlam menyelesaikan pekerjaan	0	0,00	2	3,08	21	32,31	30	46,15	12	18,46
Pegawai di dinas ini memiliki inovasi yg tinggi dalam bekerja	0	0,00	2	3,08	25	38,46	29	44,62	9	13,85
Sebagai pegawai, saya memahami dengan baik struktur organisasi yang ada	0	0,00	2	3,08	14	21,54	26	40,00	23	35,38
Sebagai pegawai, saya dituntut menjadi anggota satuan kerja yang kompak dalam menjalankan pekerjaan untuk mendapatkan hasil yang maksimal	0	0,00	2	3,08	18	27,69	29	44,62	16	24,62
Seluruh pegawai merasa bgga menjadi bgn	0	0,00	0	0,00	9	13,85	42	64,62	30	46,15

instansi kami.											
Sebagai pegawai, saya merasa dihargai dikantor ini.	0	0,00	0	0,00	15	23,08	38	58,46	28	43,08	

Sumber: Hasil Penelitian 2016 (data diolah)

Untuk pertanyaan tentang budaya organisasi jumlah responden yang memilih pilihan setuju, namun pilihan jawaban kurang setuju juga cukup banyak, yang berarti bahwa budaya oerorganisasi di Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset masih belum terlalu kuat atau belum terlalu baik.

**Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan**

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan variabel kepuasan (X<sub>3</sub>) adalah seperti pada Tabel dibawah ini yang disajikan kedalam distribusi frekuensi.

**Tabel 3. Penjelasan Responden atas Variabel Kepuasan**

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Secara umum saya sangat puas dengan pekerjaan saya.	0	0,00	9	13,85	9	13,85	32	49,23	15	23,08
Kebanyakan pegawai dikantor ini sangat puas dgn pekerjaannya	0	0,00	9	13,85	8	12,31	36	55,38	12	18,46
Saya tidak pernah memikirkan untuk pindah dari unit kerja saya ke unit yg lain.	0	0,00	8	12,31	7	10,77	39	60,00	11	16,92
Saya tidak pernah memikirkan utk pindah dr dinas pendidikan	0	0,00	11	16,92	11	16,92	30	46,15	13	20,00
Saya selalu menerima umpan balik yg cukup dari atasan saya.	0	0,00	10	15,38	12	18,46	31	47,69	12	18,46
Saya sangat puas dengan kebijakan-kebijakan perusahaan selama ini.	0	0,00	11	16,92	11	16,92	24	36,92	19	29,23
Saya merasa kesempatan untuk maju diperusahaan ini cukup besar.	0	0,00	0	0,00	9	13,85	42	64,62	30	46,15
Perusahaan memberikan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan pekerjaan saya.	0	0,00	0	0,00	15	23,08	38	58,46	28	43,08

Sumber: Hasil Penelitian 2016 (data diolah)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pilihan paling banyak dipilih oleh responden adalah pilihan setuju untuk seluruh pertanyaan yang diajukan mengenai kepuasan kerja, bahwa kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun cukup tinggi, secara umum pegawai merasa sangat puas terhadap pekerjaannya.

**Penjelasan Responden Atas Variabel Kualitas layanan publik**

Tanggapan responden terhadap daftar pertanyaan yang diberikan untuk variabel kualitas layanan publik (Y) adalah seperti pada Tabel ini.

**Tabel 4. Penjelasan Responden atas Variabel Kualitas layanan publik**

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Kurang Setuju		Setuju		Sangat Setuju	
	Jl	%	Jl	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Saya selalu membuat urusan masyarakat	0	0,00	13	20,00	29	44,62	21	32,31	2	3,08

sederhana .										
Kami memberikan pelayanan dan jelas kepada masyarakat	0	0,00	13	20,00	29	44,62	16	24,62	7	10,77
Kami selalu memastikan bahwa sitiap warga yang membutuhkan pelayanan akan dilayani di Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset ini.	0	0,00	9	13,85	26	40,00	22	33,85	8	12,31
Saya selalu berusaha agar masyarakat yang menerima layanan di Dinas PPK dan Aset ini merasa nyaman.	0	0,00	13	20,00	33	50,77	12	18,46	7	10,77
Kami selalu berusaha agar mmasyarakat yang berurusan di kantor ini tidak merasa bosan	0	0,00	9	13,85	33	50,77	15	23,08	8	12,31
Saya selalu berusaha terbuka terhadap masyarakat tentang berbagai urusan di kantor Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset ini	0	0,00	8	12,31	30	46,15	19	29,23	8	12,31
Saya tidak pernah mengutamakan famili atau rekan dalam pengurusan berbagai hal di kantor ini.	0	0,00	0	0,00	9	13,85	42	64,62	30	46,15

Sumber: Hasil Penelitian 2016 (data diolah)

Pada Tabel 4. diatas menunjukkan bahwa tidak ada satu orang responden yang menjawab sangat tidak setuju untuk seluruh pertanyaan yang diajukan tentang kualitas layanan publik, piliham tidak setuju dipilih oleh beberapa orang responden, sementara pilihan jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden juga adalah pilihan kurang setuju yang menjelaskan bahwa kualitas layanan publik yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten simalungun masih rendah atau masih sangat kurang memuaskan penerima layanan publik.

**Uji Parsial (Uji t)**

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa nilai konstanta adalah sebesar 5,164 dan nilai koefisien masing-masing variabel adalah  $X_1 = 0.412$ ,  $X_2 = 257$ , dan  $X_3=0.275$ , Maka model regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,164 + 0.412 X_1 + 0,257 X_2 + 0.275 X_3$$

Dimana :

Y = Kualitas layanan publik

$X_1$  = Pelatihan

$X_2$  = Budaya organisasi

$X_3$  = Kepuasan kerja

Tabel 5. Uji Parsial ( Uji t )

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,164	5,203		,992	,325		
1 Pelatihan	,412	,121	,404	3,395	,001	,734	1,362
Budaya Organisasi	,257	,150	,206	1,711	,092	,717	1,394
Kepuasan Kerja	,275	,085	,334	3,230	,002	,972	1,028

Sumber : Hasil Penelitian, 2016 (data diolah)

Dari Tabel 5 di atas ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel pelatihan (3,395) lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  (3,18) atau nilai sig (0,001) lebih kecil dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka

- $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima untuk variabel pelatihan. Dengan demikian maka secara parsial variabel pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun. Dengan pengaruh yang signifikan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan yang diikuti oleh pegawai memberikan peran atau kontribusi yang besar dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun.
2. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel budaya organisasi (1,711) lebih kecil dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  (3,18) atau nilai sig (0,092) lebih besar dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak untuk variabel budaya organisasi.
- Berdasarkan hasil diatas maka secara parsial variabel budaya organisasi di Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas layanan publik Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun.
3. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kepuasan kerja (3,230) lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  (3,18) atau nilai sig (0,002) lebih kecil dari alpha (0,025). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima untuk variable kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil pengolahan diatas untuk variabel budaya organisasi  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dengan demikian maka secara parsial variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja pegawai Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten simalungun memiliki kontribusi yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dirumuskan kesimpulan penelitian ini sebagai berikut: (1) Pengujian secara serempak menunjukkan bahwa pelatihan, budaya organisasi, dan kepuasan secara serempak atau simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas pelayanan public pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun, (2) Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel pelatihan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun, (3) Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun, (4) Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset kabupaten Simalungun dan (5) Nilai  $R^2$  yang diperoleh adalah sebesar 0.364 atau 36,4% yang menunjukkan kemampuan variabel pelatihan, budaya organisasi dan kepuasan kerja dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada kualitas layanan publik hanya 36,4%, sedangkan sisanya sebesar 63,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan

ke dalam model seperti kepemimpinan, motivasi kerja, pengembangan karir, disiplin kerja dan lain-lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggri, Munthe, R. N., & Panjaitan, P. D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Rumah Sakit Tentara Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 4 (1), 33 – 42. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v4i1.352>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*, 4 Edition. London: Sage
- Gultom, E. I. K., & Saragih, M. (2019). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 1(1), 47–54. <https://doi.org/10.36985/accusi.v1i1.1>
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama.
- Mathis, Robert L & Jhon H. Jackson. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku I, Penerjemah Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie, Jakarta: Salemba Empat
- Napitu, R., & Tarigan, W. J. (2022). Dampak Konflik dan Stress Kerja terhadap Kinerja pada PTPN IV Dolok Sinumbah. *J-MAS (Jurnal Manajemen dan Sains)*, 7(1), 290-298
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Saragih, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Bina Marga Dan Pengairan Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 2(1), 49–58. <https://doi.org/10.36985/accusi.v2i1.52>
- Saragih, T. M., & Purba, D. syafe'i. (2019). Pengaruh Pelatihan Dan Pendidikan Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pegawai Kantor Satpol PP Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 1(1), 36–46. <https://doi.org/10.36985/accusi.v1i1>
- Tarigan, V., & Tarigan, W. J. (2020). Analisis Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Bank Mega Kantor Cabang Pematangsiantar : Analysis Of Organizational Culture And Job Satisfaction That Affect Emoloyee Performance In The Bank Mega Branch Office Trading Siantar. *Jurnal Edueco*, 3(2), 38-50
- Tarigan, W. J., Girsang, R. M., & Martina, S. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Produktivitas Karyawan PT Astra Honda Pematangsiantar. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(3), 363-371
- Wahyu Wiranda, & Tarigan, V. (2019). Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Pada PT.Telkom Indonesia,Tbk Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 1(1), 23–35. <https://doi.org/10.36985/accusi.v1i1.6>