

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DI PT JASA RAHARJA CABANG
SUMATERA SELATAN TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana

S-1 Administrasi Publik



Oleh:

AYU PUSPITA SARI

07011282126096

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA TAHUN 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DI PT JASA RAHARJA CABANG
SUMATERA SELATAN TAHUN 2024**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

AYU PUSPITA SARI

NIM. 07011282126096

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing, 13 MARET 2025

Pembimbing,

Dr. Ardiyan Saptawan, M.SI.

NIP. 196511171990031004

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ardiyan', is written over a horizontal line.

Mengetahui Ketua Jurusan

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Nur Budiyanto', is written over a horizontal line.

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI
PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DI PT JASA RAHARJA CABANG
SUMATERA SELATAN TAHUN 2024**

SKRIPSI

Oleh:

AYU PUSPITA SARI

07011282126096

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada Tanggal 21 Mei 2025

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si

Ketua

Junaidi, S.IP., M.Si

Anggota

Dian Anggraini, S.IP., M.Si

Anggota

Mengetahui,



Ketua Jurusan

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Puspita Sari

NIM : 07011282126096

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan Tahun 2024” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, Maret 2025



Ayu Puspita Sari

NIM. 07011282126096

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

Surah Al-Insyirah (94:5-6)

"Rayakan hal-hal kecil. Kalian layak buat bahagia dan merayakan hal-hal kecil. Harus manjakan diri sendiri dengan hal kecil dan syukuri. Karena dihidup ini hal kecil pun harus dirayakan. Suatu kebanggaan bisa mencapai titik-titik tertentu dan kamu pantas merayakannya"

(Windah Brando Basudara)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Alm. Hukari dan Ibu Sarina.
2. Kepada keluarga besar, saudaraku Decky Aprianto dan Kristiyanto, serta sepupu.
3. Teruntuk orang-orang yang saya sayangi.
4. Almamater kuning kebanggaan saya, Universitas Sriwijaya.
5. Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI.
6. Teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2021.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Teori budaya organisasi menggunakan teori Robbins dan teori kinerja pegawai dari Miner. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai adalah positif. Semakin kuat budaya organisasi maka semakin tinggi tingkat kepatuhannya terhadap target kinerja. Hasil penelitian ini merekomendasikan untuk mencapai target kinerja yang tinggi sebaiknya budaya organisasi perlu diperkuat. Perlu ditingkatkan upaya untuk mendorong sikap kemandirian dari para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan. Beban kerja yang proposional perlu diperhatikan agar target kerja dapat tercapai secara efektif. Perlu meningkatkan budaya organisasi yang inisiatif, berbasis hasil serta responsif.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kinerja Pegawai
Pembimbing,

Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si.

NIP. 196511171990031004



Indralaya, 15 Maret 2024

Mengetahui

Mengetahui Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to determine the extent of the influence of organizational culture on employee performance. The organizational culture theory is based on Robbins' theory, while the employee performance theory is derived from Miner's theory. This research employs a quantitative approach, utilizing simple regression analysis for data analysis. The findings indicate that organizational culture has a positive impact on employee performance. The stronger the organizational culture, the higher the employees' adherence to performance targets. The results of this study recommend that to achieve high-performance targets, organizational culture should be strengthened. Efforts should be made to encourage employees' independence in carrying out their tasks. Additionally, proportional workload distribution must be considered to ensure that performance targets can be effectively achieved. Furthermore, it is essential to enhance an organizational culture that fosters initiative, is results-oriented, and responsive.

Keywords: Organizational Culture, Employee Performance

Advisor,

Dr. Ardiyan Saptawan, M.SI.

NIP. 196511171990031004



Indralaya, 13 March 2024

Knowing

Chariman of Public Administration Departement



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat serta karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan usulan penelitian dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan Tahun 2024” ini dengan baik. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Peneliti tentunya mendapatkan bantuan oleh berbagai pihak dalam penyusunan penelitian ini agar dapat diselesaikan secara efektif dan efisien, sehingga bisa menjadi penelitian yang memberikan manfaat bagi orang lain. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kemampuan bagi penulis untuk menyusun skripsi ini. Kedua orang tuaku tersayang Alm Bapak Hukari dan Ibu Sarina yang mendoakan, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dan juga dari sendari kecil menyediakan dan memberikan kasih sayang selayaknya orang tua yang baik dan menuntun penulis.
2. Prof. Dr. Taufik Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
5. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak – Ibu Dosen Ilmu Administrasi Publik terutama ibu Dian Anggraini, S.IP, M.Si yang telah memberikan ilmu yang berguna dan bermanfaat selama perkuliahan.
7. Admin jurusan Ilmu Administrasi Publik, Mbak Ita Permata Sari yang telah membantu dan memudahkan dalam proses administrasi kampus.
8. Windah Basudara, Lee Taeyong, Ooh Sehun, Ren Meguro, Honda Kyoya, Mao mao, Jinshi, Monkey D. Luffy, Vinsmoke Sanji, Portgas D. Ace, Wichapas Summetikul, Billkin, PP Krit dan Lee Jooyeon, Nnael, dan Teruntuk kucing kesayangan Tata yang menemani penulis ketika dimasa skripsi.
9. Team RRQ terutama O2 maupun Hoshi (Lemon, Sutsujin, Rinz, Idok), Kazu (Dutz dan abbay) dan Endeavour yang membuat saya jatuh hati ke *team e-sport*, kehidupan yang sangat plain ditemani Hoshi, Kazu, Ryu dan devisi Valorant yang baru saja menang *VCT Pasific*.
10. Teman-teman seperjuangan Dhea Aulia Putri, Nurlili, Desti Safitri, Ananda Hearty Davina, Dinda Affita, Aulia Riski Syahfitri, Rohima, Yuliana Indah Sari, R.A Aliyah Ronima, Muhammad Naufal yang telah banyak membantu, setia menemani dalam setiap kondisi dan keadaan apapun yang selalu memberi dukungan serta yang selalu menghibur penulis.
11. Keluarga besar saya yang senantiasa ada khususnya sepupu-sepupuku Winda, Marta Noprinda, Marsya Arrdilla dan Rima Nopriyana dan juga kakak-kakakku yang mensupport dari segala arah Decky apriyanto, Kristiyanto dan Marthacynthia nanda utami, serta keponakan saya yang lucu dan menggemaskan Gibran, Gani dan Arsyi dan Arsyia.

12. Seluruh Pegawai PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan yang turut membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitian.

13. Teman- teman kelas AP B dan teman-teman Angkatan 2021.

Tanpa dukungan pihak-pihak tersebut peneliti tidak mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semua usaha yang telah peneliti berikan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, namun tentunya tidak dapat terlepas dari kesalahan, maka dari itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan di masa mendatang.

Indralaya, 2025

Ayu Puspita Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.3.1 Tujuan	14
1.3.2 Manfaat	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori	15
2.2 Manajemen Sektor Publik	15
2.3 Budaya Organisasi	16
2.3.1 Pengertian Budaya Organisasi.....	16
2.3.2 Fungsi Budaya Organisasi.....	18
2.3.3 Manfaat Budaya Organisasi	19
2.3.4 Indikator Budaya Organisasi.....	21
2.4 Kinerja Pegawai	24
2.4.1 Pengertian Kinerja.....	24
2.4.2 Indikator Kinerja	25
2.5 Pengaruh Budaya Organisasi dengan Kinerja Pegawai	28
2.6 Hipotesis Penelitian	30
2.7 Penelitian Terdahulu.....	31
2.8 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	34
3.2.1 Definisi Konsep.....	34

3.2.2 Definisi Operasional.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	37
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sampel	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1 Kuesioner	39
3.5.2 Dokumentasi	39
3.5.3 Observasi	40
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reabilitas	41
3.6.3 Uji Statistik	42
3.7 Jadwal Penelitian.....	44
3.8 Sistematika Penulisan.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Umum PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.....	48
4.1.2. Visi dan Misi PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.....	50
4.1.3 Tugas dan Fungsi PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.....	51
4.1.4 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan	54
4.1.4 Unit Kerja PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan	55
4.2 Deskripsi Responden.....	56
4.2.1 Jenis Kelamin Pegawai PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan	56
4.2.2 Usia Pegawai PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan	57
4.2.3 Pendidikan Pegawai PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.....	58
4.2.4 Masa Kerja Pegawai PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan	58
4.3 Hasil Penelitian	60
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	60
4.3.2 Analisis Budaya Organisasi.....	62
4.3.3 Analisis Kinerja Pegawai	73
4.3.4 Uji Regresi Sederhana.....	80
4.3.5 Uji Parsial	81
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi.....	82
4.4	Pembahasan
.....	83
4.4.1 Budaya Organisasi di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.....	84

4.4.2 Kinerja Pegawai di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.....	90
4.4.3 Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.....	91
BAB V PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3 Divisi dan Jumlah Pegawai di PT. Jasa Raharaja di Cabang Sumatera Selatan.....	38
Tabel 4 Tabel Skala Likert.....	39
Tabel 5 Jadwal Penelitian	45
Tabel 6. Uji Validitas Variabel X (Budaya Organisasi)	60
Tabel 7. Uji Validitas Variabel Y (Kinerja Pegawai).....	61
Tabel 8. Kebebasan dalam memberikan ide-ide baru terkait pekerjaan.....	63
Tabel 9. Kesiapan untuk mengambil risiko dalam menerapkan metode kerja inovatif.....	63
Tabel 10. Inisiatif dalam mencari cara meningkatkan efisiensi kerja.....	64
Tabel 11. Perhatian terhadap ketelitian dalam pelaksanaan tugas.	64
Tabel 12. Meminimalisasi kesalahan dalam proses kerja.....	65
Tabel 13. Partisipasi dalam pengembangan keterampilan untuk meningkatkan ketelitian kerja.	65
Tabel 14. Tingkat fokus pada pencapaian target dalam pelaksanaan tugas.....	66
Tabel 15. Keberhasilan kerja berdasarkan hasil akhir yang dicapai.	66
Tabel 16. Orientasi pada penyelesaian tugas secara efektif dan efisien.	67
Tabel 17. Kesejahteraan diperhatikan oleh perusahaan.	67
Tabel 18. Pegawai aktif mengembangkan karir mereka di dalam perusahaan.....	68
Tabel 19. Tingkat penghargaan terhadap individualitas dalam lingkungan perusahaan.....	68
Tabel 20. Pegawai sering bekerja dalam tim untuk menyelesaikan tugas.	69
Tabel 21. Kolaborasi antar departemen dalam penyelesaian tugas.....	69
Tabel 22. Tingkat kenyamanan dalam bekerja secara tim.....	70
Tabel 23. Pegawai secara aktif mencari peluang untuk meningkatkan kinerja mereka.....	70
Tabel 24. Proaktivitas dalam penyelesaian masalah di tempat kerja.....	71
Tabel 25. Tingkat motivasi untuk melampaui ekspektasi dalam pelaksanaan tugas.	71
Tabel 26. Tingkat konsistensi dalam penyediaan layanan berkualitas kepada Klaimen.....	72
Tabel 27. Tingkat pemahaman dan implementasi nilai-nilai inti perusahaan.....	72
Tabel 28. Kemampuan adaptasi terhadap perubahan kebijakan atau prosedur tanpa penurunan produktivitas.....	73
Tabel 29. Tingkat pemenuhan standar kualitas perusahaan dalam hasil pekerjaan.	74
Tabel 30. Kemampuan deteksi dan perbaikan kesalahan dalam proses kerja.	74
Tabel 31. Tingkat efisiensi penggunaan sumber daya dalam penyelesaian pekerjaan.	75
Tabel 32. Frekuensi penyelesaian pekerjaan yang melebihi target yang ditetapkan	75
Tabel 33. Kemampuan mengelola beban kerja tinggi secara efektif.	76
Tabel 34. Tingkat peningkatan produktivitas kerja secara berkala.....	76
Tabel 35. Pengelolaan waktu kerja untuk memaksimalkan produktivitas.....	77
Tabel 36. Kemampuan memprioritaskan tugas-tugas mendesak.....	77
Tabel 37. Efisiensi alokasi waktu untuk berbagai tugas yang berbeda.	78
Tabel 38. Tingkat kerja sama dengan rekan dari berbagai departemen.	78
Tabel 39. Kontribusi aktif dalam kerja tim.....	79
Tabel 40. Komunikasi dengan rekan kerja dan atasan.	79
Tabel 41. Hasil Uji Regresi Sederhana	80
Tabel 42. Hasil Uji Parsial	82
Tabel 43. Hasil Uji Koefisien determinasi	83

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Gambar Struktur Organisasi PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan	54
Grafik 1 Jumlah Berkas Penyelesaian Klaim pada Periode 2020- 2023	4
Grafik 2. Grafik Jenis Kelamin Pegawai PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan	57
Grafik 3. Rentang Usia Pegawai PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan	57
Grafik 4. Pendidikan Pegawai PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan	58
Grafik 5. Masa kerja Pegawai PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	x
Lampiran 2. Hasil Uji Regresi Sederhana	xi
Lampiran 3. Lembar Kuisinoner.....	xii
Lampiran 4. Surat Keputusan Skripsi.....	xv
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian	xvii
Lampiran 6. Surat Balasan Instansi.....	xviii
Lampiran 7. Kartu Perbaikan Seminar Proposal.....	xix
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi.....	xx
Lampiran 9. Pengecekan Similiarity	xxi
Lampiran 10. Lembar Perbaikan Ujian Skripsi	xxii
Lampiran 12. Dokumentasi Kegiatan Penelitian	xxiv

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era transformasi digital, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Modernisasi sistem pelayanan dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi menjadi keharusan bagi BUMN untuk memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi akan layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Perubahan ini tidak hanya membutuhkan transformasi teknologi, tetapi juga menuntut pengembangan sumber daya manusia yang adaptif dan pembentukan budaya organisasi yang mendukung. Dalam konteks ini, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor krusial yang menentukan keberhasilan BUMN dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan publik, karyawan BUMN dituntut untuk memiliki kompetensi tinggi dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan teknologi serta ekspektasi pemangku kepentingan yang terus berkembang.

Keberadaan sumber daya manusia yang kompeten menjadi semakin strategis bagi BUMN, khususnya yang bergerak di sektor pelayanan publik seperti asuransi sosial. Mereka tidak hanya dituntut untuk menguasai aspek teknis pekerjaan, tetapi juga harus memiliki pemahaman mendalam tentang nilai-nilai organisasi dan kemampuan untuk mengimplementasikannya dalam pelayanan sehari-hari. Untuk meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia yang tinggi, dibutuhkan adanya penguatan budaya organisasi yang mampu mendorong kinerja optimal dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Hal

ini menjadi semakin penting mengingat persaingan yang semakin ketat dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dari BUMN.

Kualitas kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi yang diterapkan dalam suatu perusahaan. Budaya organisasi mencakup nilai-nilai, keyakinan, dan norma-norma yang dianut oleh semua anggota, yang berfungsi sebagai pedoman dalam berperilaku dan mengambil keputusan. Penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja yang baik, yang didasari oleh nilai-nilai moral dan etika, dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi secara signifikan

Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai sistem kepercayaan, nilai, norma, dan praktik yang dianut oleh anggota suatu organisasi, yang membedakannya dari organisasi lain. Pengaruh positif budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dapat dilihat dari peningkatan produktivitas dan kepuasan kerja. Budaya yang kuat berfungsi sebagai menyatukan anggota organisasi, serta mengarahkan perilaku mereka ke tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan dan menerapkan budaya organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai etika dan moral, sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kinerja optimal dan keberhasilan jangka panjang. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengembangkan dan menerapkan budaya organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai etika dan moral.

Sebagai salah satu BUMN yang berkomitmen dalam mengembangkan budaya organisasi yang kuat, PT. JASA RAHARJA (PERSERO) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak pada bidang asuransi sosial dengan dasar hukum Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pendirian Perusahaan Negara

Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Kegiatan Usaha Jasa Raharja adalah melaksanakan Asuransi Kecelakaan penumpang alat angkutan umum dan asuransi tanggung jawab menurut hukum terhadap pihak ketiga sebagaimana diatur UU No. 33 dan 34 tahun 1964 berikut peraturan pelaksanaannya.

Saat ini Jasa Raharja memiliki 29 kantor cabang, 63 kantor perwakilan dan 67 Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR) dan 1.285 SAMSAT yang tersebar diseluruh Indonesia. Untuk mendukung operasional yang tersebar luas tersebut Berdasarkan pedoman perilaku (*Code of Conduct*) oleh jasa raharja, budaya perusahaan yang dianut oleh jasa raharja cabang sumatera selatan yaitu sebagai berikut:

- 1) Tanggap, yaitu peka, proaktif dalam membantu masyarakat yang mendapat musibah kecelakaan lalu lintas
- 2) Tangkas, yaitu mampu melaksanakan tugas, mempunyai semangat kerja dan integritas yang tinggi, loyal dan profesional.
- 3) Tangguh, yaitu sopan, berkepribadian, berilmu dan beriman serta selalu mengutamakan kepentingan masyarakat banyak.

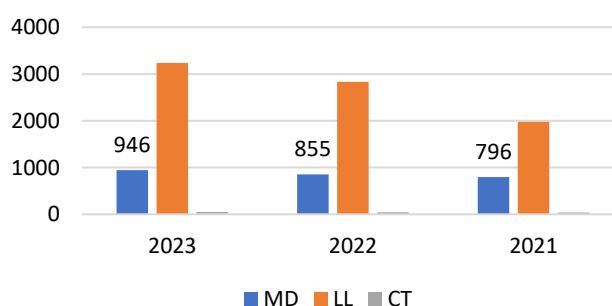
Sebagai perusahaan asuransi sosial milik negara, PT Jasa Raharja memainkan peran krusial dalam menyediakan perlindungan bagi masyarakat Indonesia. Di Palembang, kota metropolitan yang menjadi pusat Provinsi Sumatera Selatan, cabang PT Jasa Raharja menghadapi tantangan unik dalam melayani populasi perkotaan yang padat dan memiliki mobilitas tinggi. Kinerja karyawan di cabang ini menjadi faktor penentu dalam mewujudkan layanan prima kepada masyarakat setempat (Mangkunegara, 2017).

Budaya organisasi, yang mencakup nilai-nilai dan keyakinan bersama, sangat berpengaruh terhadap perilaku dan performa karyawan (Schein, 2017). Nilai-nilai di

dalam buku pedoman perilaku diharapkan menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugas mereka, termasuk di kantor Palembang.

Di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan, upaya untuk meningkatkan kecepatan penanganan klaim terus dilakukan sebagai bagian dari komitmen perusahaan terhadap pelayanan prima. Variasi ini menjadi sorotan penting dalam evaluasi kinerja dan implementasi budaya organisasi. PT Jasa Raharja memainkan peran krusial dalam menyediakan perlindungan bagi masyarakat Indonesia. Dalam menjalankan peran kritisnya ini, kinerja PT Jasa Raharja dapat dilihat dari data terbaru yang ditunjukkan dalam Grafik 1 menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah berkas penyelesaian klaim dari tahun 2020 hingga 2023, dengan kategori LL (Luka-luka) menunjukkan kenaikan paling drastis dari sekitar 1500 kasus di tahun 2020 menjadi lebih dari 3000 kasus di tahun 2023.

Grafik 1 Jumlah Berkas Penyelesaian Klaim pada Periode 2020- 2023



Sumber: Data Korporasi Jasa Raharja (DASI-JR) (2025).

Peningkatan jumlah klaim, terutama untuk kasus Luka-Luka (LL), menimbulkan pertanyaan baru tentang bagaimana PT Jasa Raharja menghadapi volume pekerjaan yang semakin tinggi sambil tetap mempertahankan kualitas layanan. Hal ini menjadi ujian nyata bagi aspek "Tangguh" dari budaya organisasi, menuntut ketahanan dan konsistensi dalam memberikan layanan prima di tengah peningkatan beban kerja.

Variasi dalam kecepatan penyelesaian klaim ini juga dapat mencerminkan tantangan-tantangan spesifik yang dihadapi oleh PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan dalam mengadaptasi budaya organisasi dengan dinamika dan kompleksitas lingkungan perkotaan Palembang. Analisis mendalam terhadap hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan diharapkan dapat memberikan wawasan berharga untuk mengoptimalkan proses kerja dan meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Penelitian ini secara khusus membatasi ruang lingkup pada klaim Jasa Raharja untuk korban kecelakaan lalu lintas jalan (non-angkutan umum) sebagaimana diatur dalam UU No. 34 Tahun 1964, dengan fokus pada kasus korban luka-luka (LL) yang ditangani oleh PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan. Pemilihan kategori ini dilakukan karena berdasarkan data DASI-JR, klaim LL menunjukkan peningkatan paling signifikan dalam tiga tahun terakhir, sehingga representatif untuk menganalisis hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan dalam proses pelayanan klaim.

Data internal menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah klaim yang diproses, dari rata-rata 500 klaim per bulan di tahun 2021 menjadi 750 klaim per bulan di tahun 2023. Pencapaian ini mencerminkan upaya pegawai dalam menginternalisasi nilai-nilai "3T", namun juga menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana budaya organisasi ini secara spesifik mempengaruhi kinerja pegawai dalam konteks lokal Sumatera Selatan. Peningkatan jumlah klaim ini, meskipun menunjukkan kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi, juga membawa tantangan tersendiri dalam pengelolaan kinerja pegawai. Variasi

dalam kecepatan penyelesaian klaim mencerminkan tantangan-tantangan spesifik yang dihadapi oleh PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.

Data ini juga memperkuat urgensi penelitian ini, mengingat pentingnya memahami bagaimana budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan dalam konteks yang lebih spesifik. Dengan melihat hubungan antara implementasi budaya "3T" dan peningkatan efisiensi penyelesaian klaim.

Peningkatan kinerja memunculkan pertanyaan tentang faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas pegawai PT Jasa Raharja. Salah satu aspek krusial yang sering kurang mendapat perhatian adalah budaya organisasi. Peningkatan konsisten ini mencerminkan tidak hanya pertumbuhan kesadaran masyarakat akan hak klaim asuransi, tetapi juga efektivitas sistem pelayanan yang terus diperbaiki, serta dampak dari pertumbuhan populasi dan mobilitas di wilayah Sumatera Selatan. Warrick (2017) menegaskan pentingnya budaya organisasi dengan menyatakan Budaya organisasi merupakan pengaruh yang kuat pada kinerja dan efektivitas jangka panjang organisasi. Budaya yang tepat dapat menghasilkan kinerja yang luar biasa, sementara budaya yang tidak tepat dapat melemahkan dan bahkan menghancurkan organisasi.

Di tengah upaya peningkatan kinerja, meskipun demikian, terdapat indikasi kesenjangan antara nilai-nilai yang diusung dengan praktik kerja aktual. Observasi awal dan diskusi informal dengan karyawan PT Jasa Raharja di Palembang mengungkapkan beberapa isu yang patut diteliti lebih lanjut :

1. Perbedaan interpretasi dan penerapan nilai-nilai organisasi antar karyawan.

Dalam suatu organisasi, karyawan membawa perspektif yang berbeda-beda dalam menginterpretasikan dan menerapkan nilai-nilai organisasi. Hal ini sangat

dipengaruhi oleh latar belakang, pengalaman, dan kepribadian individu yang beragam, cara penerapan yang berbeda di lapangan, yang berdampak pada kinerja dan efektivitas tim. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan setelah proses penyelesaian klaim di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan, ditemukan bahwa sebagian responden menyoroti adanya perbedaan kualitas pelayanan antar petugas. Responden mengungkapkan bahwa beberapa petugas menunjukkan kecepatan tanggap dan empati yang tinggi, sementara yang lain dinilai terlalu berfokus pada aspek administratif, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lambat. Temuan ini mengindikasikan adanya perbedaan dalam menginterpretasikan dan menerapkan nilai budaya organisasi 3T (Tanggap, Tangkas, Tangguh), yang menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga konsistensi mutu pelayanan publik.

2. Kesulitan dalam mengadaptasi nilai "3T" dalam konteks urban Palembang yang dinamis.

Nilai "3T" (Tanggap, Tangguh, Tangkas) merupakan budaya organisasi PT Jasa Raharja, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun, di Palembang yang memiliki dinamika perkotaan yang cepat dan ketimpangan infrastruktur antar daerah, penerapan nilai ini menghadapi tantangan besar. Untuk memberikan gambaran mengenai kecepatan layanan klaim, berikut disajikan data waktu penyelesaian klaim yang dilakukan oleh petugas front office PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan pada awal Januari 2021. Data ini diambil dari sistem internal DASI-JR dan menunjukkan durasi proses pelayanan sejak berkas diterima hingga diselesaikan oleh petugas. Gambar 1 berikut menyajikan rincian waktu penyelesaian dari sejumlah kasus klaim:

Gambar 1. Data Penyelesaian Klaim setelah *Front Office*

No.	No Berkas	Nama Korban	Front Office	Berkas Selesai	Jumlah Waktu
1	2-001-00-10-03-01-2021	EKO HERMANTO	04/01/2021 11:31:00	04/01/2021 11:39:00	8 Menit
2	2-001-00-10-00-01-2021	DANHAR	04/01/2021 14:23:00	04/01/2021 14:40:08	17 Menit 7 Detik
3	2-002-00-10-00-01-2021	AMSANI	04/01/2021 14:49:00	04/01/2021 15:07:03	18 Menit 2 Detik
4	2-002-00-10-03-01-2021	ACHMAD KURNIAWAN	04/01/2021 16:31:00	04/01/2021 16:44:23	13 Menit 23 Detik
5	2-032-01-21-01-12-2020	AHMAD ROBI	04/01/2021 16:30:00	04/01/2021 16:39:00	9 Menit
6	2-003-00-10-00-01-2021	SUPRAMADI	04/01/2021 16:52:00	04/01/2021 17:00:00	8 Menit
7	2-004-00-10-00-01-2021	EFFENDI	05/01/2021 9:41:00	05/01/2021 9:58:50	17 Menit 50 Detik
8	2-005-00-10-00-01-2021	ENDANG FAJARIANSYAH	05/01/2021 10:01:00	05/01/2021 10:18:49	17 Menit 49 Detik
9	2-008-01-10-00-12-2020	RUMINAH	05/01/2021 10:31:00	05/01/2021 10:48:59	17 Menit 58 Detik
10	2-025-01-10-02-11-2020	HUSMAN ALATAS	05/01/2021 10:49:00	05/01/2021 11:06:59	17 Menit 58 Detik
11	2-056-01-10-00-12-2020	BEAN AGARA	05/01/2021 11:10:00	05/01/2021 11:28:49	18 Menit 48 Detik
12	2-018-01-10-00-12-2020	SITI AISYAH FITRI YANI	05/01/2021 11:16:00	05/01/2021 11:33:42	17 Menit 42 Detik
13	2-006-00-10-00-01-2021	HUTRI NUR YANI	05/01/2021 11:25:00	05/01/2021 11:42:53	17 Menit 53 Detik
14	2-061-02-10-00-11-2020	PUTRA NOPFRAN ANUGRA	05/01/2021 12:01:00	05/01/2021 12:18:52	17 Menit 51 Detik
15	2-003-01-10-00-01-2021	SUPRAMADI	05/01/2021 12:45:00	05/01/2021 12:53:31	8 Menit 31 Detik
16	2-003-00-10-03-01-2021	HARJO UTOMO	05/01/2021 13:01:00	05/01/2021 13:16:13	15 Menit 12 Detik
17	2-003-00-10-02-01-2021	SUPRIYADI	05/01/2021 13:30:00	05/01/2021 13:38:06	8 Menit 6 Detik
18	2-004-00-10-02-01-2021	YUDI SAPUTRA	05/01/2021 13:40:00	05/01/2021 13:48:25	8 Menit 25 Detik
19	2-001-00-10-02-01-2021	YUDA	05/01/2021 14:00:00	05/01/2021 14:08:22	8 Menit 22 Detik
20	2-002-00-10-02-01-2021	HAMZAH PROYOGA	05/01/2021 14:15:00	05/01/2021 14:23:18	8 Menit 18 Detik
21	2-004-01-21-00-01-2021	ISKANDAR	05/01/2021 14:39:00	05/01/2021 14:57:30	18 Menit 29 Detik
22	2-004-00-10-03-01-2021	FAYOLLA NADIVHA	06/01/2021 11:01:00	06/01/2021 11:09:00	8 Menit

Sumber: DASI-JR (2025)

Berdasarkan data penyelesaian klaim yang diambil dari sistem DASI-JR pada awal Januari 2023, waktu pelayanan klaim di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan menunjukkan variasi antara 8 menit hingga lebih dari 18 menit per berkas. Meskipun sebagian besar klaim diproses dengan cepat, terdapat sejumlah kasus yang memerlukan waktu penyelesaian lebih lama, khususnya hingga 18 menit 58 detik. Variasi ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan dalam kecepatan pelayanan, yang dapat disebabkan oleh perbedaan teknis maupun kesiapan petugas dalam memahami alur kerja yang efisien. Di samping itu, di wilayah pinggiran Palembang seperti Talang Kelapa dan Sematang Borang, pelayanan cepat seringkali terkendala oleh terbatasnya akses transportasi dan komunikasi. Hambatan ini menjadi tantangan nyata dalam penerapan nilai budaya “Tanggap” yang menekankan kecepatan dan responsivitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

3. Komunikasi dan koordinasi antar karyawan yang terkadang kurang efektif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat Palembang yang semakin kompleks.

Komunikasi dan koordinasi yang kurang efektif antar karyawan dalam organisasi dapat menimbulkan dampak yang signifikan, terutama dalam menanggapi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis. Karyawan yang bekerja di berbagai departemen atau lini yang berbeda mungkin tidak selalu memiliki pemahaman yang sama tentang prioritas dan urgensi suatu masalah, yang menyebabkan ketidaktepatan dalam pengambilan keputusan atau keterlambatan dalam layanan.

Dalam praktik pelayanan klaim pascakecelakaan lalu lintas di Kota Palembang, kecepatan dan ketepatan proses klaim sangat bergantung pada efektivitas komunikasi internal, khususnya antara petugas frontliner dan tim back-office. Masyarakat korban kecelakaan pada umumnya membutuhkan proses klaim yang cepat untuk memenuhi kebutuhan mendesak, terutama terkait biaya pengobatan atau santunan duka.

Namun demikian, berdasarkan hasil evaluasi internal dan dokumentasi pelayanan klaim pada sistem DASI-JR (Data Administrasi Santunan Indonesia – Jasa Raharja), ditemukan bahwa waktu pelayanan klaim di Cabang Sumatera Selatan mengalami variasi signifikan, antara 8 menit hingga lebih dari 18 menit per berkas.

Salah satu faktor utama penyebab keterlambatan tersebut adalah kurangnya sinkronisasi informasi antara petugas yang menangani masyarakat langsung dan tim administratif yang mengelola data dan dokumen klaim. Dalam beberapa kasus, tim frontliner tidak memberikan catatan lengkap mengenai kebutuhan mendesak korban, sehingga tim back-office tidak dapat segera mengklasifikasikan atau memproses klaim melalui jalur cepat. Misalnya, dalam kasus kecelakaan yang terjadi di wilayah Plaju, Palembang, tim frontliner tidak menyampaikan informasi mengenai kondisi kritis

korban, sehingga klaim tidak ditangani secara prioritas dan baru diproses secara standar beberapa hari kemudian.

Kondisi serupa juga tercermin dalam laporan hasil audit pelayanan yang menyebutkan bahwa wilayah pinggiran seperti Talang Kelapa dan Sematang Borang menghadapi hambatan akses transportasi dan keterbatasan komunikasi, yang memperbesar risiko keterlambatan yang bersumber dari Evaluasi Sistem Pelayanan Jasa Raharja

Ketiga isu di atas menunjukkan bahwa meskipun sebuah organisasi memiliki nilai-nilai yang jelas, perbedaan interpretasi antar karyawan, kesulitan dalam mengadaptasi nilai yang sesuai dengan konteks lokal, serta kurangnya komunikasi dan koordinasi efektif, dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan untuk terus mengembangkan budaya organisasi yang jelas dan mendukung kolaborasi antar bagian, serta memastikan bahwa nilai-nilai organisasi diadaptasi dengan tepat sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah yang berbeda.

Sebagai kota besar, Palembang menghadapi berbagai masalah lalu lintas dan kecelakaan yang berkaitan langsung dengan tugas utama PT Jasa Raharja (Badan Pusat Statistik Kota Palembang, 2022). Bagaimana karyawan menghayati dan menerapkan nilai "3T" dalam lingkungan perkotaan yang kompleks ini, serta dampaknya terhadap kinerja mereka, merupakan aspek yang perlu diteliti secara mendalam (Denison & Mishra, 1995).

Budaya organisasi yang kuat sering kali dianggap sebagai fondasi dari kinerja yang baik. Namun, dalam praktiknya, keberhasilan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja sangat tergantung pada seberapa baik nilai-nilai tersebut

dipahami dan diterapkan oleh karyawan. Di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan, tantangan dalam menginternalisasi nilai-nilai budaya '3T' dalam konteks perkotaan seperti Palembang menunjukkan adanya hambatan dalam pencapaian kinerja optimal. Faktor-faktor seperti perbedaan interpretasi budaya, tantangan dalam komunikasi, dan kesulitan dalam adaptasi terhadap perubahan lingkungan menjadi isu-isu utama yang membutuhkan perhatian lebih lanjut.

Selain itu, pergeseran demografi dan pola hidup masyarakat urban Palembang juga menjadi tantangan tersendiri bagi PT Jasa Raharja dalam menerapkan budaya organisasi yang efektif. Generasi muda yang semakin terhubung dengan teknologi digital memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap layanan cepat dan responsif. Dalam konteks ini, nilai "Tanggap" harus diterjemahkan ke dalam kemampuan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat proses klaim dan komunikasi dengan masyarakat. Hal ini menuntut pelatihan khusus bagi karyawan agar mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi terkini.

Di sisi lain, kesenjangan infrastruktur di Palembang juga menjadi kendala tersendiri dalam penerapan nilai "Tangkas". Keterbatasan akses transportasi publik di beberapa wilayah pinggiran kota dapat menghambat kecepatan tanggapan karyawan dalam melayani masyarakat. Upaya kolaborasi dengan pemerintah daerah dan pemangku kepentingan lainnya sangat diperlukan untuk memperbaiki kondisi infrastruktur, sehingga nilai "Tangkas" dapat diimplementasikan secara optimal.

Peningkatan jumlah klaim yang signifikan juga menuntut adanya perbaikan sistem manajemen internal PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan. Efektivitas komunikasi dan koordinasi antar divisi menjadi kunci dalam memastikan proses klaim yang cepat dan akurat. Penguatan budaya kolaborasi dan berbagi informasi antar

karyawan perlu mendapatkan perhatian khusus dari manajemen, agar hambatan teknis dan administratif dapat diminimalkan.

Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memahami dinamika antara budaya organisasi dan kinerja karyawan pada BUMN yang bergerak di sektor pelayanan publik. Temuan yang diperoleh dapat menjadi referensi bagi organisasi lain dalam mengelola sumber daya manusia dan budaya organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan, penelitian ini menarik minat penulis karena beberapa hal: Pertama, PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan, sebagai BUMN penyedia asuransi sosial, menghadapi tantangan unik dalam menerapkan budaya organisasi "3T" (Tanggap, Tangkas, Tangguh) untuk meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan layanan prima di lingkungan perkotaan Palembang yang kompleks dan dinamis. Memahami bagaimana budaya organisasi ini diadaptasi dan diterapkan dalam konteks lokal dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan teori dan praktik manajemen sumber daya manusia.

Kedua, isu-isu spesifik yang teridentifikasi, seperti perbedaan interpretasi nilai budaya organisasi, tantangan adaptasi terhadap perubahan lingkungan, serta komunikasi dan koordinasi antar karyawan, menarik untuk diteliti lebih lanjut. Analisis mendalam tentang faktor-faktor ini dan implikasinya terhadap kinerja pegawai dapat menghasilkan rekomendasi strategi yang efektif bagi PT Jasa Raharja dalam memperkuat budaya organisasi dan optimalisasi sumber daya manusia.

Terakhir, lingkup penelitian yang berfokus pada sektor pelayanan publik, khususnya BUMN, memberikan kontribusi yang bernilai bagi pengembangan keilmuan manajemen sumber daya manusia. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi organisasi lain, terutama yang bergerak di sektor serupa, dalam mengelola sumber daya manusia dan budaya organisasi untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara komprehensif hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, penelitian akan menyelidiki bagaimana nilai-nilai "3T" dipahami, diinterpretasikan, dan diimplementasikan oleh karyawan dalam konteks urban Palembang. Fokus utama adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas budaya organisasi, termasuk perbedaan interpretasi individu, tantangan adaptasi lingkungan, serta kualitas komunikasi dan koordinasi internal. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi praktis untuk mengoptimalkan budaya organisasi dan kinerja karyawan di BUMN sektor pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Seberapa besar pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di PT Jasa Raharja Cabang Sumatera Selatan.

1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah mengidentifikasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja dalam konsep ilmu administrasi publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja organisasi dilihat dari pengaruh budaya organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta.
- Denison, D. R. (2010). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. John Wiley & Sons.
- Denison, D. R., & Mishra, A. K. (1995). Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness. *Organization Science*, 6(2), 204–223.
<https://doi.org/10.1287/orsc.6.2.204>
- Dwiyanto, A. (2006). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Kinerja Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Firmansyah, D., & Zanora, E. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bireuen. *Jurnal Veritas*, 13(1). <https://doi.org/10.51179/vrs.v13i1.526>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- .

Hadi. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Kelas II Bangko. *Manajemen Indonesia*, 16(2).

<https://doi.org/10.31869/mi.v16i2.3435>

Halim, A. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(1), 45–56.

Hatch, M. J. (2011). *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*. Oxford University Press.

Jatmika, U. R., Santoso, D., & Indarto. (2024a). Pengaruh Budaya Organisasi dan Pemberdayaan terhadap Kinerja Pegawai. *Sains Dan Bisnis Journal*, 3(1).

<https://doi.org/10.26623/sbj.v3i1.9535>

Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing*. Alfabeta.

Kusdi. (2011). *Budaya Organisasi: Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Salemba Empat.

Kusdi, H. (2011). *Manajemen dan Budaya Organisasi*. Andi Offset.

Launtu, A. (2020). ANALISIS PENGARUH FAKTOR BUDAYA ORGANISASI

TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Kasus Rumah Sakit Umum

Daerah Massenrempulu Enrekang). <https://doi.org/10.31219/osf.io/w4hpg>

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN.

- Mangkunegara, A. P. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT Remaja Rosdakarya.
- Maryana, Y. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja, Pengembangan Karir dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Selatan.
- Masluh. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pertanian Tanaman Pangan Provinsi Jawa Barat. *Karisma Pro*, 12(2).
<https://doi.org/10.53675/karismapro.v12i2.507>
- Mawarni, I. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Sosial Dan Ekonomi Rakyat*, 5(1). <https://doi.org/10.54783/jser.v5i1.363>
- Miner, J. B. (1988). *Organizational Behavior: Performance and Productivity*. Random House.
- Muniarti, I., Pamungka, T. K., & Mayasina, N. A. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Desa. *Jurnal Pengembangan Masyarakat*, 8(1). <https://doi.org/10.56013/jpm.v8i1.1029>
- Mustiqowati, P. :, Fithriyyah, U., Sampul, P., & Tualeka, C. (n.d.). *DASAR-DASAR TEORI ORGANISASI*.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nurjanah, N. (2023). Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 2(1). <https://doi.org/10.58290/jmbo.v2i1.107>

Pasolong, H. (2011). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.

Permana, B. A. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Tasikmalaya. *Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi*, 9(1).
<https://doi.org/10.31846/jae.v9i1.338>

Priansa, D. J. (2014). Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Alfabeta.

Priansa, D. P. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta.

Putri, A., Nazua, N., Erlangga, D., & Anugrah, A. (2024a). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2). <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v4i2.1144>

Putri, G. A., & Ayuningtias, H. G. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai PT Pegadaian (Persero) Kantor Pusat Jakarta Pusat. *Jurnal Pengembangan Dan Manajemen Bisnis*, 3(2).

Rahardjo, M. (2018). Budaya Organisasi dan Kinerja Karyawan: Studi Kasus di Perusahaan Jasa. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 6(3), 201–210.

Rainey, H. G. (2014). *Understanding and Managing Public Organizations* (5th ed.). Jossey-Bass.

RAMA_63201_07011382025171. (n.d.).

- Ramadani, E. (2024a). Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Bupati Maros. *Publisitas*, 10(2).
<https://doi.org/10.37858/publisitas.v10i2.421>
- Rivai, V., & Basri, A. F. M. (2012). *Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Rajawali Press.
- Robbins, S. P. (2008). *Organizational Behavior* (12th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.
- Schein, E. H. (2017). *Budaya Organisasi dan Kepemimpinan*. Prenada Media.
- Sembiring, M. G. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik*. Erlangga.
- Sembiring, M. G. (2012). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sembiring, R. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Sektor Publik*. Salemba Empat.
- Simbiring, J. (2017). *Manajemen Organisasi: Teori dan Praktik dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia*. Prenada Media.
- Simbiring, M. G. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Sudarmanto. (2014a). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Pustaka Pelajar.

- Sudarmanto, A. (2014). *Manajemen Organisasi: Teori dan Praktik*. Rajawali Press.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Sutrisno, E. (2015). *Budaya Organisasi dan Kepemimpinan*. Kencana.
- Sutrisno, E. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tika, H. M. P. (2006). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara.
- Tika, H. M. P. (2010). *Manajemen Budaya Organisasi*. Bumi Aksara.
- Tika, P. (2010). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. (2014).
- Untuk, D., Sebagian, M., Dalam, P., Derajat, M., Administrasi, S. S.-1, Oleh, P., Aisyah, :, & Savitri, Z. (n.d.). *BUDAYA ORGANISASI PADA SATUAN KERJA CSR PT BUKIT ASAM TBK TANJUNG ENIM SKRIPSI*.
- Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan, D. (n.d.). *PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PETUGAS PENGUJIAN PRODUK PETERNAKAN (Studi Pada Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Laboratorium Veteriner dan Kesmavet Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan Provinsi Sumatera Selatan) SKRIPSI*.

Warrick, D. D. (2017). The urgent need for organizational culture change. *Journal of Business and Psychology*, 32(3), 225–239. <https://doi.org/10.1007/s10869-017-9496-x>

Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Press.

Wibowo, A. (2021). Budaya Organisasi dan Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 34–42.

Wirawan, A. (2007). *Budaya Organisasi: Teori, Penelitian, dan Praktik*. Salemba Empat.

Wirawan, H. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Praktek*. Salemba Empat.