

**ANALISIS PENGARUH PENGAKUAN DAN PENGHARGAAN TERHADAP
KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI RAYON PASAR TURI DINAS PEMADAM
KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA SURABAYA**

Arlin Windiyanti¹⁾, Eny Widyawati²⁾, Nurul Huda³⁾, Ira Ningrum Resmawa⁴⁾

¹⁻⁴STIE YAPAN Surabaya – Indonesia

E-mail: arlin.priiliansyah@gmail.com¹

Abstract

The main role played by the Fire and Rescue Service is mainly in Fire Management where the main role of the Fire Department is to deal with fires that occur in various locations, from buildings, forests, to vehicles. They are responsible for putting out fires, rescuing victims, and protecting property from damage caused by fires. The purpose of this research is to examine the influence of recognition and reward variables on employee job satisfaction in the Pasar Turi Rayon of the Surabaya City Fire and Rescue Service. The conclusions that can be drawn from the results of this research are as follows: Factors consisting of recognition and appreciation have a real influence simultaneously (together) on employee job satisfaction in the Pasar Turi Rayon, Surabaya City Fire and Rescue Service, Factors which consists of recognition and appreciation, has a real influence partially (individually) on employee job satisfaction in the Pasar Turi Rayon, Surabaya City Fire and Rescue Service. Among the factors consisting of recognition and appreciation, it turns out that recognition has a dominant influence on employee job satisfaction in the Pasar Turi Rayon of the Surabaya City Fire and Rescue Service, with a partial influence of 65.1%.

Keywords : *Recognition, Appreciation, Employee Job Satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga keamanan masyarakat dan infrastruktur. Berikut adalah beberapa peran utama yang dimainkan oleh dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan utamanya dalam penanggulangan kebakaran dimana peran utama dari dinas pemadam kebakaran adalah menanggulangi kebakaran yang terjadi di berbagai lokasi, mulai dari bangunan, hutan, hingga kendaraan. Mereka bertanggung jawab untuk memadamkan api, menyelamatkan korban, dan melindungi properti dari kerusakan yang disebabkan oleh kebakaran.

Selain kebakaran, dinas pemadam kebakaran juga terlibat dalam operasi penyelamatan korban dari berbagai kecelakaan, bencana alam, atau situasi darurat lainnya. Mereka dilatih untuk melakukan penyelamatan dalam kondisi yang berbahaya dan sulit. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan juga berperan dalam penanganan bencana alam seperti banjir, tanah longsor, gempa bumi, dan lain sebagainya. Mereka memberikan bantuan evakuasi, pertolongan pertama, dan pemulihan pasca-bencana.

Selain respons langsung, Dinas Pemadam Kebakaran juga melakukan kegiatan pencegahan kebakaran dan bencana. Mereka memberikan edukasi kepada masyarakat tentang tindakan pencegahan, evakuasi, dan keselamatan dalam situasi darurat. Dinas Pemadam Kebakaran juga terlibat dalam penyuluhan kesehatan dan keselamatan, termasuk pemadaman kebakaran,

pertolongan pertama, dan tindakan darurat lainnya. Mereka memberikan informasi dan pelatihan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya keselamatan.

Melalui peran-peran tersebut, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan berkontribusi secara signifikan dalam menjaga keamanan masyarakat, melindungi properti, dan merespons berbagai situasi darurat yang memerlukan keahlian khusus. Kolaborasi yang baik antara Dinas Pemadam Kebakaran, pemerintah daerah, dan masyarakat sangat penting untuk memastikan keselamatan dan kesejahteraan bersama. Peran dinas perlu dimaksimalkan oleh para pegawai dengan menunjukkan kinerja yang tinggi, dimana hal ini hanya dapat diperoleh dengan adanya kepuasan kerja pegawai yang tinggi pula. Untuk itu diperlukan upaya dalam meningkatkan pengakuan hasil kerja pegawai dan penghargaan yang layak.

Kepuasan kerja pegawai memiliki latar belakang yang sangat penting dalam konteks manajemen sumber daya manusia dan produktivitas organisasi (Torrington et al., 2020). Beberapa latar belakang pentingnya kepuasan kerja pegawai antara lain Kinerja yang Lebih Baik dimana Kepuasan kerja pegawai secara langsung terkait dengan kinerja yang lebih baik. Ketika pegawai merasa puas dengan pekerjaan dan lingkungan kerja, mereka cenderung lebih termotivasi, berdedikasi, dan produktif dalam menjalankan tugas mereka.

Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung lebih terlibat dalam aktivitas organisasi, berkontribusi secara aktif, dan memiliki rasa kepemilikan terhadap tujuan dan visi organisasi. Kepuasan kerja berperan penting dalam mempengaruhi tingkat retensi pegawai. Pegawai yang puas cenderung lebih cenderung bertahan dalam organisasi, mengurangi turnover, dan meminimalkan biaya yang terkait dengan perekrutan dan pelatihan pegawai baru. Kepuasan kerja juga berdampak pada kesejahteraan psikologis pegawai. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka memiliki tingkat stres yang lebih rendah, keseimbangan kerja-kehidupan yang lebih baik, dan tingkat kebahagiaan yang lebih tinggi. Kepuasan kerja dapat meningkatkan hubungan antara pegawai, rekan kerja, dan manajemen. Pegawai yang puas cenderung memiliki hubungan yang lebih baik, kolaboratif, dan positif dengan orang-orang di sekitar mereka.

Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka lebih cenderung untuk berkontribusi dengan ide-ide inovatif dan kreatif. Kepuasan kerja dapat mendorong pegawai untuk berpikir di luar kotak dan menciptakan solusi baru untuk tantangan yang dihadapi. Dengan demikian, kepuasan kerja pegawai bukan hanya menjadi faktor individual, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan pada kinerja organisasi secara keseluruhan (Raymond et al., 2015). Manajemen yang memperhatikan dan memprioritaskan kepuasan kerja pegawai dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif, harmonis, dan inovatif.

Pengakuan kerja pegawai adalah isu yang penting dalam konteks manajemen sumber daya manusia (Notoatmodjo, 2003; Sumarjan & Danim, 2019). Latar belakang masalah pengakuan kerja pegawai dapat bervariasi tergantung pada berbagai faktor di tempat kerja. Beberapa latar belakang umum yang mungkin menyebabkan masalah pengakuan kerja pegawai antara lain ketidakjelasan Kriteria Pengakuan. Jika kriteria atau standar yang digunakan untuk memberikan pengakuan kepada pegawai tidak jelas atau tidak transparan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakadilan di antara pegawai.

Terkadang, ada ketidakseimbangan dalam pengakuan antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Hal ini dapat mengakibatkan perasaan tidak dihargai dan menurunkan semangat kerja pegawai yang kurang mendapatkan pengakuan. Jika kontribusi dan prestasi pegawai tidak diakui atau dihargai secara memadai oleh manajemen, pegawai dapat kehilangan motivasi dan

semangat kerja. Jika pengakuan diberikan secara tidak konsisten atau tidak teratur, pegawai mungkin merasa tidak yakin tentang apakah kontribusi mereka dihargai atau tidak, yang dapat memengaruhi motivasi dan kinerja mereka (Wibowo, 2010). Kurangnya komunikasi antara manajemen dan pegawai tentang pentingnya pengakuan dan apresiasi terhadap kinerja dapat menyebabkan ketidakjelasan dan ketidakpuasan di antara pegawai (Wirawan, 2015).

Budaya organisasi yang tidak mendorong pengakuan dan apresiasi terhadap kinerja dapat menjadi latar belakang masalah pengakuan kerja pegawai (Sumria et al., 2018; Yuswani, 2016). Terkadang, ketidakmampuan manajemen dalam mengidentifikasi dan memberikan pengakuan yang layak kepada pegawai dapat menjadi faktor latar belakang masalah pengakuan kerja. Memperbaiki masalah pengakuan kerja pegawai memerlukan upaya untuk memastikan bahwa pengakuan diberikan secara konsisten, adil, dan transparan. Manajemen perlu memperhatikan kebutuhan psikologis dan emosional pegawai serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengakuan dan apresiasi terhadap kontribusi pegawai (Muardi et al., 2022).

Penghargaan pegawai adalah isu yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (Mangkunegara & Prabu, 2019). Latar belakang masalah penghargaan pegawai dapat bervariasi dan memengaruhi motivasi, keterlibatan, dan retensi pegawai. Beberapa latar belakang umum yang mungkin menyebabkan masalah penghargaan pegawai antara lain: Ketidakjelasan Kriteria Penghargaan: Pegawai mungkin merasa frustrasi jika kriteria yang digunakan untuk memberikan penghargaan tidak jelas atau tidak konsisten. Ketidakjelasan ini dapat mengurangi transparansi dan kepercayaan pegawai terhadap proses penghargaan.

Adanya ketidakseimbangan dalam pemberian penghargaan antara pegawai yang memiliki kontribusi yang sama dapat menimbulkan ketidakpuasan dan perasaan tidak dihargai di antara pegawai. Jika penghargaan yang diberikan dianggap kurang bermakna atau tidak sebanding dengan kontribusi dan pencapaian pegawai, hal ini dapat mengurangi motivasi dan semangat kerja. Ketidakadilan dalam proses pemberian penghargaan, seperti favoritisme atau diskriminasi, dapat merusak hubungan antara pegawai dan manajemen serta menurunkan moral dan motivasi pegawai. Jika upaya dan inisiatif pegawai tidak diakui atau dihargai, pegawai mungkin kehilangan motivasi untuk berkontribusi lebih dalam pekerjaan mereka.

Jika penghargaan diberikan secara tidak konsisten atau tidak teratur, pegawai mungkin merasa tidak dihargai atau meragukan nilai dari penghargaan yang diberikan. Jika organisasi tidak memberikan cukup kesempatan untuk penghargaan, pegawai mungkin merasa kurang dihargai dan kurang termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal. Memperbaiki masalah penghargaan pegawai memerlukan pendekatan yang adil, transparan, dan berkelanjutan dalam memberikan penghargaan kepada pegawai. Manajemen perlu memastikan bahwa penghargaan diberikan secara konsisten, berdasarkan pencapaian dan kontribusi nyata, serta memperhatikan kebutuhan dan preferensi individu pegawai (Philip Kotler & Keller, 2016). Perbaikan pengakuan hasil kerja pegawai yang baik dan penghargaan yang semakin baik bagi pegawai akan semakin meningkatkan kepuasan kerja pegawai dan dalam jangka panjang akan meningkatkan kinerja mereka.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah-masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Apakah faktor-faktor yang meliputi pengakuan dan penghargaan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya?

- b. Apakah faktor-faktor yang meliputi pengakuan dan penghargaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya?
- c. Manakah di antara faktor-faktor yang meliputi pengakuan dan penghargaan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya?

2. LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pengakuan

Pengakuan adalah tindakan menghargai dan mengakui pegawai atas kontribusi mereka dalam mendorong misi, tujuan, dan nilai-nilai organisasi. Ini adalah salah satu faktor terpenting yang membantu mendorong budaya perusahaan yang positif, keterlibatan di tempat kerja, produktivitas, dan retensi (Empuls, 2024). Pengakuan merupakan kemauan untuk mengakui keberadaan pegawai di dalam organisasi atau perusahaan. Pengakuan pegawai merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan kepada pegawainya yang bekerja dengan baik. Pengakuan diawali dengan pengakuan resmi hubungan antara pegawai dengan organisasi atau perusahaan, misalnya yaitu perjanjian kontrak kerja. Dengan memberikan pengakuan oleh atasan atau manajerial perusahaan kepada pegawai, akan berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai, karena keberadaannya dianggap oleh perusahaan. Pengakuan berhubungan terhadap Kepuasan Kerja, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sudiantini & Saputra (2022)

Menurut para ahli, manfaat pengakuan pegawai adalah membuat pegawai bekerja lebih keras dan perusahaan berjalan lebih lancar (Mulyadi, 2017). Sudah menjadi fakta umum bahwa setiap individu menghargai pengakuan atas kerja keras mereka. Beberapa pengusaha berasumsi bahwa cara untuk mengenali pegawainya adalah melalui imbalan berupa uang. Namun, ada banyak bentuk pengakuan lainnya juga. Penting untuk menemukan jenis penghargaan dan pengakuan yang paling ditanggapi oleh pegawai. Bahkan dalam lingkungan kerja jarak jauh atau hybrid, penting untuk menemukan cara memberikan pengakuan secara real-time untuk menciptakan lingkungan kerja yang paling sukses. Aliran pengakuan pegawai yang konsisten, baik dari atasan maupun rekan kerja, akan ditransfer ke tempat kerja dan mengarah pada lingkungan kerja yang lebih kohesif. Berikut lima manfaat terpenting dari pengakuan pegawai di tempat kerja (Tapmyback, 2022).

Pengakuan pegawai mengacu pada pengakuan dan penghargaan atas kontribusi, upaya, dan pencapaian pegawai di tempat kerja. Hal ini merupakan aspek penting dalam membina budaya kerja yang positif dan mendorong keterlibatan pegawai. Pengakuan dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, baik formal maupun informal, dan ditujukan untuk memperkuat perilaku yang diinginkan, meningkatkan semangat kerja, dan menciptakan rasa dihargai bagi pegawai di dalam organisasi (Empuls, 2024). Ketika program apresiasi pegawai asli, unik, dan bijaksana, mereka memperkuat hubungan pemberi kerja-pegawai. Ini memperkuat perilaku yang selaras dengan misi, visi, nilai-nilai, dan strategi organisasi. Pengakuan pegawai dapat mengambil berbagai bentuk, yang meliputi:

- a) Pengakuan yang dipimpin oleh kepemimpinan
- b) Pengakuan yang dipimpin manajer
- c) Pengenalan peer-to-peer

Program pengakuan pegawai adalah metode untuk mengenali, menghargai, dan memotivasi pegawai dengan memberi penghargaan kepada mereka atas pekerjaan mereka yang luar biasa. Program-program ini dirancang untuk mendorong keterlibatan, mempertahankan standar perilaku yang tinggi, dan secara terbuka memuji kemenangan besar. Program pengakuan pegawai yang terencana dengan baik membantu:

- a) Tingkatkan tingkat keterlibatan
- b) Menumbuhkan budaya tempat kerja yang inklusif
- c) Meningkatkan tingkat retensi pegawai
- d) Dorong kinerja tinggi
- e) Membuat pegawai merasa bahagia
- f) Dorong pengalaman pelanggan yang lebih baik

Pegawai akan tahu pentingnya pengakuan lebih baik jika Pegawai merasa kurang dihargai atau kurang dihargai di tempat kerja. Pegawai yang tidak diakui atau diberi penghargaan untuk pekerjaan yang baik dua kali lebih mungkin untuk berhenti dalam waktu satu tahun. Orang tidak hanya termotivasi oleh uang. Sebaliknya, gerakan yang tulus dan lebih kecil seperti 'terima kasih' bisa sangat kuat dalam meningkatkan dampak positif.

Berikut adalah beberapa tips untuk membantu Pegawai meningkatkan pengenalan pegawai:

- a) Kenali pencapaian pribadi pegawai: Pengakuan pribadi sangat penting bagi pegawai, jadi pastikan untuk menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pegawai atas upaya mereka secara individual. Pengakuan individu penting, karena itu tidak membuat seseorang merasa seolah-olah mereka "hanya angka."
- b) Hadiahi pemain terbaik: Jika Pegawai melihat ada anggota tim yang berkinerja sangat baik di tempat kerja, akui ini segera dan senang mereka dengan hadiah kapan pun dan di mana pun Pegawai bisa. Melakukan hal ini membuat pegawai merasa berada di puncak dunia dan menunjukkan kepada orang lain bahwa kerja keras mereka akan dihargai jika mereka melakukannya dengan baik.
- c) Dorong pengakuan peer-to-peer: Meskipun menerima pengakuan dari atasan terasa menyenangkan, menerima apresiasi dan pengakuan dari rekan kerja terasa luar biasa. Ini membantu memperkuat budaya perusahaan, menurunkan pergantian pegawai, dan membuat pegawai senang.
- d) Rayakan kemenangan: Penghargaan pengakuan adalah yang paling efektif jika dikaitkan dengan tonggak sejarah atau pencapaian. Katakanlah, misalnya, Pegawai dapat memberi penghargaan kepada anggota tim Pegawai ketika mereka menyelesaikan proyek yang patut diperhatikan atau memberikan apresiasi publik.

Pengakuan pegawai dapat menguntungkan tempat kerja (Tapmyback, 2022), dengan cara sebagai berikut:

a. Pegawai menjadi termotivasi untuk bekerja lebih giat

Mengetahui bahwa kerja keras akan membuahkan hasil melalui pengakuan dan penghargaan kemungkinan besar akan memotivasi pegawai. Menurut Glassdoor, 81% pegawai akan bekerja lebih keras jika atasannya menunjukkan penghargaan. Dengan meningkatnya motivasi ekstrinsik dari perusahaan, maka individu akan mempunyai rasa motivasi intrinsik yang lebih besar pula.

Hal ini berasal dari penelitian ilmiah tentang teori harapan. Teori ini menjelaskan bahwa motivasi yang berkaitan dengan penghargaan mengharuskan pegawai meyakini tiga hal: usaha

mereka akan menghasilkan kinerja yang sukses, kinerja yang sukses akan memungkinkan mereka mencapai beberapa hasil (imbalan), dan bahwa imbalan akan bernilai bagi mereka. Sebagai seorang manajer, penting untuk mengetahui apa yang dihargai oleh pegawai, dan memanfaatkan informasi tersebut untuk menciptakan penghargaan terbaik (Koina, 2003).

b. Mencegah Kelelahan

Saat ini, kelelahan telah menjadi pemicu stres yang besar di tempat kerja. Tidak ada penyebab tunggal atau perbaikan, namun hal ini dapat sangat memengaruhi cara pegawai menyelesaikan tugas. Beberapa dari banyak penyebab yang diketahui adalah tempat kerja yang tidak berfungsi dan siklus kerja. Untungnya, kedua hal ini dapat sangat dipengaruhi oleh pengakuan pegawai. Lingkungan kerja yang tidak berfungsi tidak menghasilkan pekerjaan yang baik. Manajemen hendaknya menggunakan pengakuan pegawai untuk mengapresiasi pegawainya, sehingga menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif (Rivai, 2016).

Pengakuan juga dapat membantu memutus siklus rutinitas pegawai. Menghentikan pekerjaan sehari-hari untuk menerima pengakuan akan mengakhiri hari dengan gelombang positif. Mendengar bahwa Pegawai melakukan pekerjaan dengan baik sambil melakukan tugas-tugas yang mungkin tidak terasa membuat perbedaan memberikan motivasi untuk terus melakukannya. Hal ini pada akhirnya membantu mencegah kelelahan dengan memberikan faktor motivasi kejutan sesekali.

c. Pegawai lebih produktif

Menciptakan insentif pengakuan bagi pegawai Pegawai akan mendorong mereka untuk bekerja lebih rajin. Hal ini akan menyebabkan peningkatan produktivitas, yang berarti lebih banyak kesuksesan bagi tim Pegawai. Gagasan tentang produktivitas sejalan dengan kerja keras. Semakin banyak pegawai yang dihargai atas kerja kerasnya, maka semakin banyak pula pegawai yang bekerja keras. Jika semakin banyak pegawai yang bekerja keras, maka semakin banyak pula pekerjaan yang diselesaikan. Jika lebih banyak pekerjaan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu, hasil yang lebih sukses juga akan terjadi. Seiring dengan hal ini, ketika pegawai menjadi lebih termotivasi, mereka akan lebih bersemangat untuk berpikir kreatif dan meningkatkan proses yang akan membawa efisiensi pada proses perusahaan. Kreativitas menghasilkan inovasi yang lebih besar, yang pada gilirannya membantu perusahaan berkembang pesat. Reaksi berantai ini semua mungkin terjadi ketika pegawai diakui oleh pemberi kerja dan rekan kerja mereka.

d. Mendorong kerjasama tim dan keterbukaan

Memiliki sistem pengenalan peer-to-peer yang baik, serta budaya umpan balik 360 derajat, akan memungkinkan rekan kerja untuk membantu mengakui dan mengakui kerja keras satu sama lain. Semua orang senang menerima pujian dari atasannya, tetapi menerima pujian dari rekan kerja juga sangat bermanfaat bagi pegawai. Hal ini memotivasi pegawai untuk lebih bersedia membantu, yaitu mengedepankan kerja sama tim dalam lingkungan kerja.

Kerja tim sangat penting untuk dikembangkan di tempat kerja, apa pun jenis perusahaannya. Sebuah lingkungan yang memungkinkan individu untuk menggunakan bakat dan bakat mereka sendiri untuk menyelesaikan tugas mereka dan membantu orang lain akan menjadi sukses. Kerja tim juga membantu individu merasa seolah-olah mereka memainkan peran penting dalam perusahaan. Bersikap terbuka untuk mendukung orang lain pada akhirnya akan membantu tim menjadi lebih efisien dan produktif. Sistem pengakuan yang baik

membantu pegawai melakukan hal tersebut, karena mereka tahu semua orang menghargai upaya tersebut.

e. Menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pegawai

Mengenali pegawai lebih dari sekadar mengakui tugas harian, mingguan, dan bulanan mereka. Penting juga untuk menyadari bahwa mereka adalah orang-orang yang juga memiliki kehidupan di luar pekerjaannya. Menghubungi pegawai adalah cara yang bagus untuk mengenal mereka, serta memahami keseimbangan kehidupan kerja mereka. Memulai setiap percakapan dengan ketertarikan yang tulus terhadap kinerja pegawai akan memperjelas bahwa pegawai peduli terhadap kesejahteraan mereka dan mendorong budaya baik dalam organisasi (Widiyanti, 2017). Meskipun pemberi kerja cenderung menghubungi pegawainya ketika mereka mengalami kesulitan atau kesuksesan besar, upaya untuk menunjukkan minat terlepas dari status pekerjaan mereka akan membantu menciptakan hubungan yang lebih baik dengan mereka. Pegawai menghargai pengakuan ketika mereka mengalami masa sulit. Namun, Pegawai tidak akan tahu apakah itu benar kecuali Pegawai bertanya.

Hal ini sangat penting terutama bagi organisasi yang berkembang pesat, di mana pegawai sering kali merasa tidak dihargai dan kehilangan motivasi. Dalam lingkungan khusus ini, dampak dari pengakuan berkelanjutan bisa menjadi lebih besar dan membawa perubahan besar dalam produktivitas dan kesuksesan tim Pegawai. Pengakuan karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Menurut para ahli, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat pengakuan karyawan di tempat kerja. Berikut adalah beberapa indikator pengakuan karyawan menurut ahli:

- a) Peningkatan Kinerja: Pengakuan yang diberikan kepada karyawan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja mereka. Para ahli meyakini bahwa karyawan yang merasa diakui akan cenderung bekerja lebih keras dan lebih efektif.
- b) Partisipasi: Tingkat partisipasi karyawan dalam kegiatan perusahaan juga dapat menjadi indikator pengakuan. Karyawan yang merasa dihargai cenderung lebih aktif dalam berkontribusi dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan perusahaan.
- c) Keberagaman Pengakuan: Ahli juga menekankan pentingnya variasi dalam bentuk pengakuan yang diberikan kepada karyawan. Pengakuan tidak hanya berupa penghargaan atau bonus, tetapi juga bisa berupa pujian, apresiasi, atau kesempatan untuk pengembangan karir.
- d) Keterbukaan dan Transparansi: Indikator lain dari pengakuan karyawan adalah adanya keterbukaan dan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan penilaian kinerja. Karyawan yang merasa bahwa proses tersebut adil dan transparan akan merasa diakui.
- e) Feedback Positif: Memberikan feedback positif secara teratur juga merupakan indikator pengakuan karyawan. Karyawan perlu mendengar apresiasi dan pujian atas kontribusi dan kinerja mereka.
- f) Pengembangan Karir: Kesempatan untuk pengembangan karir dan peningkatan kompetensi juga dapat menjadi indikator pengakuan karyawan (Hutapea & Nurianna, 2018; Lupiyoadi, 2014). Memberikan pelatihan, mentoring, atau kesempatan untuk promosi merupakan bentuk pengakuan yang efektif.

Dengan memperhatikan indikator-indikator ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung pengakuan karyawan dan meningkatkan motivasi serta kinerja mereka (Musnadi & Abd Majid, 2018).

2.2. Pengertian Penghargaan

Kata penghargaan atau reward berasal dari bahasa Inggris yang berarti ganjaran atau hadiah (Asnusa & Aziz, 2018). Reward adalah imbalan balas jasa yang diberikan oleh organisasi kepada para tenaga kerja, karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Tjiptono, 2014). Apriyanti et al (2020) reward merupakan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkeselimbangan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Sebagai langkah nyata dalam hasil pembinaan maka diadakan pemberian reward pegawai yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik.

Astuti & Purnomo (2018) reward adalah imbalan jasa yang diberikan oleh organisasi kepada para tenaga kerja, karena tenaga kerja tersebut telah memberikan sumbangan tenaga dan pikiran demi kemajuan organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penghargaan adalah suatu sistem atau program yang dilaksanakan manajemen dengan memberikan tambahan penerimaan bagi karyawan atau manajer sebagai upaya untuk lebih meningkatkan kinerjanya (Sianipar, 2013). Sedangkan menurut Hasanah (2013), penghargaan berbasis kinerja merupakan salah satu alat pengendalian penting yang digunakan oleh organisasi untuk memotivasi personel agar dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diharapkan organisasi. Sistem ini dibutuhkan organisasi jika organisasi memasuki lingkungan bisnis yang menuntut dipekerjakannya tenaga kerja dan alat produksinya terpadu menjadi satu dalam diri tenaga kerja (Soegoto, 2013)

Reward (penghargaan) merupakan salah satu komponen struktur pengendalian manajemen di samping struktur organisasi dan jejaring informasi (Beare et al., 2018). Penghargaan ini digunakan untuk mewujudkan tujuan sistem (organisasi dan elemen-elemennya). Penghargaan didefinisikan sebagai ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para karyawan agar produktivitasnya tinggi. Penghargaan merupakan insentif yang mengaitkan bayaran atas dasar untuk dapat meningkatkan produktivitas para karyawan guna mencapai keunggulan yang kompetitif (Simamora dalam Batubara, 2017).

Purnama (2015), reward merupakan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan suatu pembinaan yang berkeselimbangan, yaitu suatu usahakegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan, dan pemeliharaan tenagakerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien. Sebagai langkah nyata dalam hasil peembinaan maka diadakan pemberian reward pegawai yang telah menunjukkan prestasi kerja yang baik.

Prabu & Wijayanti (2016) menyebutkan penghargaan adalah keuntungan yang timbul dari melaksanakan tugas, menjalankan pelayanan, atau mengambil tanggung jawab. Penghargaan dapat berupa uang, perhatian dan pujian atau gabungan dari keduanya. Kinerja kelompok yang berhubungan dengan skema penghargaan sebuah kelompok atau tim dari karyawan dengan pembayaran tunai untuk mencapai target yang telah disetujui. Reward juga bertujuan agar seseorang menjadi semakin giat dalam usaha memperbaiki atau meningkatkan prestasi yang telah dicapainya (Purnama, 2015)

Program penghargaan penting bagi organisasi merupakan salah satu aspek yang berarti bagi pegawai, karena bagi individu atau pegawai besarnya penghargaan mencerminkan ukuran nilai karya mereka diantara para pegawai itu sendiri, keluarga, dan masyarakat (Batubara,2017).

Rewards dalam penelitian ini akan diukur menggunakan dimensi yang digunakan oleh Karami et al (2013) dengan indikator penghargaan sebagai berikut:

- a) Financial Rewards, adalah rewards atau tunjangan yang diberikan kepada pegawai dalam bentuk uang atau finansial seperti gaji, bonus dan tunjangan.
- b) Inherent Rewards, adalah tunjangan yang diberikan kepada pegawai dalam bentuk kebanggaan dan rasa empati dari pihak organisasi.
- c) Non-Financial Rewards, adalah rewards atau tunjangan yang diberikan kepada pegawai dalam bentuk bukan uang seperti wewenang, apresiasi dan penunjukan pegawai sebagai perwakilan organisasi.

2.3. Pengertian Kepuasan Kerja Pegawai

Menurut Maryatmi (2021) mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional yang menunjukkan rasa menyenangkan atau positif yang didapatkan dari penilaian terhadap kondisi pekerjaan atau pengalaman kerja. Dole dalam Indrasari (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan atau reaksi karyawan terhadap lingkungan pekerjaan. Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu penilaian yang ada pada setiap individu untuk menunjukkan perasaan yang positif pada kondisi pekerjaan maupun terhadap lingkungan pekerjaan (Burhan, 2017).

Kepuasan Kerja didefinisikan dengan melihat sejauh mana individu merasakan secara positif atau negative berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya. Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Atmaja, 2022). Hasibuan (2008) menyatakan bahwa Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sedangkan menurut Jufrizen & Pratiwi (2021), kepuasan kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

Kepuasan Kerja adalah perasaan tentang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan berdasarkan atas harapan dengan imbalan yang diberikan oleh instansi ataupun sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Sudaryo et al., 2018). Sedangkan menurut Lumunon et al (2019) Kepuasan Kerja adalah sebuah bagian yang penting dari suatu kesuksesan sebuah organisasi. Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung (Manurung, 2013).

Indikator untuk mengukur Kepuasan Kerja menurut Sudaryo et al (2018) yaitu :

- a) Kemangkiran atau ketidakhadiran. Karyawan yang tinggi tingkat Kepuasan Kerjanya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya karyawan yang rendah tingkat Kepuasan Kerjanya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya.
- b) Keinginan pindah. Tidak dapat disangkal bahwa salah satu factor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah ketidakpuasan di tempat bekerja sekarang.
- c) Kinerja Karyawan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam kemampuan melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan kepadanya (Dahlan & Iriawan, 2018).
- d) Rekan kerja Rekan kerja yang bersahabat, kerja sama rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber Kepuasan Kerja bagi pekerja secara individual.
- e) Kenyamanan kerja pegawai Pada umumnya karyawan cenderung lebih senang dengan adanya kondisi lingkungan kantor tempat kerja yang baik dan nyaman.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan landasan teori, dapat dikemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- a) Diduga faktor-faktor yang meliputi pengakuan dan penghargaan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.
- b) Diduga faktor-faktor yang meliputi pengakuan dan penghargaan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.
- c) Diduga diantara faktor-faktor yang meliputi pengakuan dan penghargaan, faktor yang mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya adalah penghargaan (P d Kotler & Armstrong, 2014).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, karena variabel bebasnya lebih dari satu (Algifari, 2000). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif (Deddy, 2010). Menurut Sugiyono (2013) yang dimaksud dengan penelitian kuantitatif adalah “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Model Regresi di gunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung dan memprediksi variabel tergantung dengan menggunakan variabel bebas (Margono, 2005; Singarimbun & Efendi, 2008; Umar, 2013). Gujarati (2016) mendefinisikan analisis regresi sebagai kajian terhadap hubungan satu variabel yang disebut sebagai variabel yang diterangkan (the explained variabel) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (the explanatory).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil analisis dengan bantuan program komputer SPSS Statistics 17.0, maka dapat diketahui hasil uji F dalam penelitian ini (Santoso, 2017). Adapun hasil analisis uji F – simultan ditunjukkan pada tabel Anova berikut ini:

Tabel 1. Tabel Anova

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.783	2	14.392	227.904	.000 ^a
	Residual	2.968	47	.063		
	Total	31.751	49			

a. Predictors: (Constant), x2, x1

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.783	2	14.392	227.904	.000 ^a
	Residual	2.968	47	.063		
	Total	31.751	49			
a. Predictors: (Constant), x2, x1						
b. Dependent Variable: y						

Sumber: Output SPSS

Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 227,904. Sedangkan nilai Ftabel dengan degree of freedom = $n - k - 1 = 50 - 2 - 1 = 47$ adalah sebesar 3,18. Oleh karena nilai Fh sebesar $227,904 > Ft$ sebesar 3,18; maka Ha diterima dan H0 ditolak. Hal ini berarti bahwa dari model regresi berhasil menerangkan variasi variabel bebas secara keseluruhan, sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel tidak bebasnya. Hasil analisis uji t dapat diketahui dari tabel koefisien output computer SPSS. Uji t dilakukan untuk menguji keberartian koefisien regresi masing-masing variabel bebas. Hasil uji t – parsial dapat dilihat pada output SPSS dalam tabel koefisien berikut ini:

Tabel 2. Koefisien Regresi

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.724	.230		-3.143	.003		
	x1	.763	.114	.651	6.703	.000	.211	4.744
	x2	.408	.122	.326	3.352	.002	.211	4.744
a. Dependent Variable: y								

Hasil uji t menunjukkan nilai thitung untuk variabel Pengakuan (X1) adalah sebesar 6,703; Penghargaan (X2) adalah sebesar 3,352. Sedangkan nilai ttabel dengan degree of freedom = $50 - 2 - 1 = 47$ dengan tingkat signifikansi (α) = 5% adalah sebesar 1,671. Nilai thitung untuk variabel Pengakuan (X1) adalah sebesar $6,703 >$ nilai ttabel sebesar 1,671; maka Ha diterima dan H0 ditolak. Hal ini berarti variabel bebas Pengakuan (X1) dapat menerangkan variabel tidak bebas yaitu Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.

Nilai thitung untuk Penghargaan (X2) adalah sebesar $3,352 >$ nilai ttabel sebesar 1,671; maka Ha diterima dan H0 ditolak. Hal ini berarti variabel bebas Penghargaan (X2) dapat menerangkan variabel tidak bebas yaitu Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Uji dominasi dapat dilihat melalui hasil standardized coefficient beta pada output SPSS. Hasil uji dominasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Tabel Koefisien Beta

No	Variabel	Standardized Coefficients Beta
1	Pengakuan (X1)	0,651
2	Penghargaan (X2)	0,326

Sumber: Output SPSS

Dari hasil output SPSS tersebut dapat diketahui bahwa nilai koefisien beta variabel Pengakuan (X1) adalah sebesar 0,651 berarti Pengakuan (X1) mempunyai kontribusi terhadap perubahan Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sebesar 65,1%. Nilai koefisien beta Penghargaan (X2) adalah sebesar 0,326 berarti mempunyai Penghargaan (X2) kontribusi terhadap perubahan Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sebesar 32,6%.

Dari hasil analisis tersebut telah membuktikan bahwa nilai koefisien beta variabel pengakuan adalah sebesar 65,1% lebih tinggi dari variabel lainnya, berarti pengakuan mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya (Y). Nilai koefisien determinasi dalam model penelitian ini dapat dilihat pada model summary sebagai berikut (Kerlinger, 2016).

Tabel 4. Model Summary

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.952a	.907	.903	.25129	1.808
a. Predictors: (Constant), x2, x1					
b. Dependent Variable: y					

Sumber: Output SPSS

Pada model summary di atas diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,907. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independent terhadap variabel dependen adalah sebesar 90,7%. Sedangkan sisanya sebesar 9,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model dalam penelitian ini. Dari tabel koefisien di atas diketahui persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = - 0,724 + 0,763 X_1 + 0,408 X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya

X1 = Pengakuan

X2 = Penghargaan

Persamaan regresi empiris tersebut mengindikasikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta sebesar -0,818 menunjukkan nilai Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya jika semua variabel bebas dianggap konstan atau tidak ada variabel bebas, adalah sebesar -0,818.
- b) Nilai koefisien regresi X1 sebesar 0,763 menunjukkan terdapat pengaruh positif Pengakuan (X1) terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Jika skor variabel Pengakuan (X1)

meningkat satu satuan maka Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya akan meningkat sebesar 0,763 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.

- c) Nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0,408 menunjukkan terdapat pengaruh positif Penghargaan (X_2) terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Jika skor Penghargaan (X_2) meningkat satu satuan maka Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya akan meningkat sebesar 0,408 satuan dengan asumsi variabel lain konstan.

Dari hasil penelitian dan analisis, telah membuktikan bahwa faktor-faktor yang terdiri dari pengakuan dan penghargaan mempunyai pengaruh nyata secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya (Ghozali, 2006). Faktor-faktor yang terdiri dari pengakuan dan penghargaan mempunyai pengaruh nyata secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Diantara faktor-faktor yang terdiri dari pengakuan dan penghargaan, ternyata pengakuan mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya, dengan pengaruh parsial sebesar 65,1%.

Pihak manajemen instansi perlu penekanan pengakuan sebagai skala prioritas dalam meningkatkan kinerja para pegawai Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dengan memberikan pengakuan di yang adil bagi pegawai sehingga menimbulkan kepuasan kerja yang tinggi. Untuk mengurangi potensi kebakaran di Kota Surabaya, berikut adalah beberapa saran yang bisa diterapkan:

a. Penguatan Upaya Pencegahan:

- a) Melakukan penguatan upaya pencegahan kebakaran dengan melakukan inspeksi rutin terhadap bangunan dan fasilitas umum guna menjamin kepatuhan terhadap standar keamanan.
- b) Memastikan ketersediaan dan fungsi alat pemadam kebakaran di tempat-tempat strategis seperti perkantoran, pusat perbelanjaan, dan pemukiman.

b. Penyuluhan dan Sosialisasi:

- a) Mengadakan program penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang tanda-tanda awal kebakaran, cara pencegahan, serta tindakan yang harus diambil dalam situasi darurat.
- b) Melakukan simulasi evakuasi secara berkala agar masyarakat terlatih dalam menghadapi keadaan darurat

5. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan maka kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut. Yang pertama, faktor-faktor yang terdiri dari pengakuan dan penghargaan mempunyai pengaruh nyata secara simultan (bersama-sama) terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Kemudian faktor-faktor yang terdiri dari pengakuan dan penghargaan mempunyai pengaruh nyata secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Diantara faktor-faktor yang terdiri dari

pengakuan dan penghargaan, ternyata pengakuan mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan kerja pegawai di Rayon Pasar Turi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya, dengan pengaruh parsial sebesar 65,1%.

Hasil penelitian ini memberikan dasar bagi saran-saran yang dapat diberikan guna meningkatkan kepuasan kerja pegawai pada khususnya dalam menunjang pelayanan bidang pemadam kebakaran dan penyelamatan kepada masyarakat, yakni melakukan penguatan upaya pencegahan kebakaran dengan melakukan inspeksi rutin terhadap bangunan dan fasilitas umum guna menjamin kepatuhan terhadap standar keamanan. Memastikan ketersediaan dan fungsi alat pemadam kebakaran di tempat-tempat strategis seperti perkantoran, pusat perbelanjaan, dan pemukiman. Mengadakan program penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang tanda-tanda awal kebakaran, cara pencegahan, serta tindakan yang harus diambil dalam situasi darurat. Serta mengedukasi masyarakat tentang pentingnya kepatuhan terhadap peraturan kebakaran dan peran aktif setiap individu dalam mencegah kebakaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari, A. (2000). Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi. Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Apriyanti, R., Bahrin, K., & Finthariasari, M. (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. K3/SIL Ketahun Begkulu Utara). *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains (JEMS)*, 1(2), 189–194.
- Asnusa, S., & Aziz, R. Z. A. (2018). Hubungan Antara Kepemimpinan, Pelatihan, Reward, dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Iib Darmajaya. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 4(02), 211–220.
- Astuti, W. S., & Purnomo, S. (2018). *Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan*.
- Atmaja, S. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(01), 116–131.
- Beare, H., Caldwell, B. J., & Millikan, R. H. (2018). *Creating an excellent school: Some new management techniques*. Routledge.
- Burhan, I. R. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Peserta Jkn Di Poliklinik Semen Padang Hospital*. Tesis. Universitas Andalas.
- Dahlan, D. L., & Iriawan, H. (2018). Pengaruh Manajemen SDM Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 113–122.
- Deddy, M. (2010). Metodologi penelitian kualitatif. *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. (2016). *Essential of Econometrics, International Edition, Singapore, Mc Graw-Hill*.
- Hasanah, H. (2013). *Pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel*

Moderating (Studi Empiris pada Staf Akuntansi Perusahaan Jasa di Wilayah Jakarta dan Tangerang).

- Hasibuan, M. S. P. (2008). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Hutapea, & Nurianna. (2018). *Kompetensi Plus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. Utama.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan kerja dan kinerja karyawan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Jufrizen, J., & Pratiwi, S. (2021). The effect of organizational climate on employee job satisfaction with work ethics as a moderating variable. *Journal of International Conference Proceedings*, 4(2), 217–231.
- Karami, A., Dolatabadi, H. R., & Rajaeepour, S. (2013). Analyzing the effectiveness of reward management system on employee performance through the mediating role of employee motivation case study: Isfahan Regional Electric Company. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(9), 327.
- Kerlinger. (2016). *Asas–Asas Penelitian Behaviour*. Edisi 3, Cetakan 7. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Koina, C. (2003). Librarians are the ultimate knowledge managers? *The Australian Library Journal*, 52(3), 269–272.
- Kotler, P d, & Armstrong, G. (2014). *Principle of Marketing*. 15th edition. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip, & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management By Philip Kotler*. Pearson Education Limited.
- Lumunon, R. R., Sendow, G. M., & Uhing, Y. (2019). Pengaruh Work Life Balance, Kesehatan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Tirta Investama (Danone) AQUA Airmadidi. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4).
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa berbasis kompetensi*.
- Mangkunegara, A. A., & Prabu, A. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rusdakarya.
- Manurung, R. M. I. (2013). *Pengaruh Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Inna Dharma Deli Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Margono, S. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Cet. V Jakarta: Rineka Cipta.
- Maryatmi, A. S. (2021). *Buku-well-being di dunia kerja*.
- Muardi, J., Rohmawan, K., & Nurminingsih. (2022). The Effect Of Discipline And Training On Performance Of Employees At The Fire And Rescue Service In City Administration Of Central Jakarta. *MARGINAL : Journal Of Management, Accounting, General Finance And International Economic Issues*, 1(2), 83–92. <https://doi.org/https://doi.org/10.55047/marginal.v1i2.137>
- Mulyadi, A. J. (2017). *Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta: Raja Grafindo. Persada.
- Musnadi, S., & Abd Majid, M. S. (2018). Pengaruh motivasi kerja, Lingkungan kerja, Dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dan dampaknya pada kinerja Bank Aceh Syariah Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 115–122.

- Notoatmodjo, S. (2003). *Pengembangan sumber daya manusia*.
- Prabu, A. S., & Wijayanti, D. T. (2016). Pengaruh penghargaan dan motivasi terhadap kinerja karyawan (studi pada divisi penjualan PT. United Motors Center Suzuki Ahmad Yani, Surabaya). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 104.
- Purnama, A. V. (2015). Pengaruh Reward dan Punishment terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api Indonesia Persero DAOP 8 Surabaya. *Skripsi Pada Universitas Wijaya Putra, Surabaya*.
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 1–8.
- Rivai, V. (2016). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*.
- Santoso, S. (2017). *Statistik Nonparametrik, Jakarta, PT. Elex Media*.
- Sianipar, R. D. (2013). Pengaruh Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Reward Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Akuntansi*, 1(1).
- Singarimbun, M., & Efendi, S. (2008). Metode Penelitian Survei (cetakan kesembilanbelas). *Jakarta: LP3ES*.
- Soegoto, E. S. (2013). *Entrepreneurship menjadi pebisnis ulung*. Elex Media Komputindo.
- Sudaryo, Ariwibowo, & Ayu, S. (2018). *Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. In T. Erang (Ed.), *Sumber Daya Manusia*. penerbit ANDI.
- Sudiantini, D., & Saputra, F. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan: Kepuasan kerja, loyalitas pegawai dan komitmen di PT Lensa Potret Mandiri. *Formosa Journal of Sustainable Research*, 1(3), 467–478.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarjan, S., & Danim, S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Sumria, S., Muhammadiyah, M., & Malik, I. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Masserempulu Di Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 4(3), 366–380.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa–Prinsip. *Penerapan, Dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta*.
- Torrington, D., Hall, L., Atkinson, C., & Taylor, S. (2020). *Human resource management*. Pearson UK.
- Umar, H. (2013). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Widiyanti, W. (2017). Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 132–138.
- Wirawan. (2015). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)* Jakarta: Salemba Empat.

Yuswani, W. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi dan stres terhadap Motivasi kerja dan dampaknya terhadap kinerja karyawan pada PT. Kerinci Permata Motor Jambi. *Jurnal Sainstech*, 2(5), 37–46.