

## **Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance* dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar**

**Kasmawati<sup>1</sup> ✉, Muspa<sup>2</sup>, Rachman Suwandaru<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Pascasarjana IBK Nitro

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara langsung maupun tidak langsung antara penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan kerja pegawai dan kepuasan masyarakat, serta pengaruh secara langsung maupun tidak langsung antara budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai dan kepuasan masyarakat pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menjawab masalah penelitian, serta melibatkan 115 responden, baik dari pegawai Pengadilan Tinggi Makassar dan dari masyarakat pengguna layanan kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Metode analisis yang digunakan adalah structural equation modeling dengan pendekatan partial least square (SEM-PLS). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan GCG berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, penerapan GCG berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat, penerapan GCG berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepuasan kerja pegawai, dan budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepuasan kerja pegawai.

**Kata Kunci:** *Good Corporate Governance*; Budaya organisasi; Kepuasan Kerja; Kepuasan Masyarakat

### **Abstract**

*This study aims to determine and analyze the direct and indirect effects between the application of Good Corporate Governance (GCG) principles on employee job satisfaction and community satisfaction, as well as the direct and indirect effects between organizational culture on employee job satisfaction and community satisfaction at the Makassar High Court Office. This research uses a quantitative approach in answering research problems, and involves 115 respondents, both from Makassar High Court employees and from the public who use the Makassar High Court office services. The analytical method used is structural equation modeling with a partial least squares (SEM-PLS) approach. The results of this study prove that GCG implementation has a significant positive effect on employee job satisfaction, organizational culture has a significant positive effect on employee job satisfaction, GCG implementation has a significant positive effect on community satisfaction, organizational culture has a significant positive effect on community satisfaction, employee job satisfaction has a significant*

*positive effect on community satisfaction, GCG implementation has a significant positive effect on community satisfaction through employee job satisfaction, and organizational culture has a significant positive effect on community satisfaction through employee job satisfaction.*

**Keywords:** *Good corporate governance; Organizational culture; Job Satisfaction; Community satisfaction.*

Copyright (c) 2024 Kasmawati, Muspa, Rachman Suwandaru

✉ Corresponding author :

Email Address : [kasmaditya@gmail.com](mailto:kasmaditya@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas menjadi fondasi utama dalam kemajuan perusahaan atau organisasi. Kebutuhan SDM yang berkualitas tidak hanya terbatas pada keahlian teknis semata, tetapi juga meliputi aspek bakat, kreativitas, serta kemampuan untuk memberikan kontribusi positif dalam pertumbuhan perusahaan (Rezita, 2014). Kepuasan kerja menjadi elemen penting dalam menentukan kinerja SDM, yang dapat berpengaruh langsung terhadap produktivitas dan komitmen mereka terhadap organisasi.

Kepuasan kerja menjadi elemen penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, baik dalam konteks bisnis maupun organisasi pemerintahan. Faktor ini tidak hanya berdampak pada motivasi dan keterlibatan pegawai, tetapi juga memengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja. Pegawai yang merasa puas cenderung bekerja dengan lebih efektif, menyumbang pada peningkatan produktivitas organisasi secara keseluruhan. Selain itu, kepuasan kerja juga memiliki kaitan dengan kreativitas dan inovasi, di mana pegawai yang senang dengan pekerjaannya lebih cenderung untuk berkontribusi pada ide-ide baru dan solusi inovatif.

Pada sektor pemerintahan, kepuasan kerja pegawai menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Kepuasan kerja pegawai dapat didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh individu terhadap berbagai aspek pekerjaan dan lingkungan kerja yang ada (Isaac et al., 2001) serta respons emosional terhadap kondisi kerja (Robbins & Judge, 2013). Dalam lingkup Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, di mana penegakan hukum dan keadilan menjadi inti dari tugas mereka, kepuasan kerja pegawai memiliki peran yang signifikan dalam memastikan pelayanan hukum yang berkualitas kepada masyarakat.

Kantor Pengadilan Tinggi Makassar memegang peran vital sebagai lembaga peradilan tingkat kedua yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan peninjauan kembali terhadap putusan-putusan yang diambil di tingkat pertama. Dalam hal ini, penting bagi Pengadilan Tinggi Makassar untuk menyediakan pelayanan yang unggul kepada masyarakat terkait pelayanan hukum. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pengadilan Tinggi Makassar menjadi parameter penting dalam menilai kinerja lembaga tersebut. Tidak hanya melihat dari sisi internal institusi Pengadilan Tinggi saja, utamanya dalam hal kinerja pegawai, kinerja organisasi serta kepuasan kerja pegawai, melainkan juga secara eksternal perlu untuk diperhatikan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pengadilan tinggi.

Kepuasan pelanggan akan terbentuk jika karyawan berkinerja tinggi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Indrawati, 2013). Dalam sudut pandang pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat terbentuk jika para pegawai mampu memberikan kinerja mereka secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun demikian, tidak semua pegawai dapat memberikan pelayanan terbaik mereka karena berhubungan dengan tingkat kepuasan yang mereka rasakan ketika bekerja. Apabila seorang pegawai tidak puas dengan pekerjaan yang diberikan ataupun terhadap kondisi lingkungan kerja maka pegawai tersebut tentunya tidak mampu memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Indrawati (2013) menyebutkan bahwa karyawan yang merasa terpuaskan akan memiliki sumber emosional yang cukup untuk menunjukkan empati, pengertian, respek dan perhatian kepada pelanggan. Oleh karenanya, secara langsung kepuasan para pegawai akan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat.

Peningkatan kepuasan kerja pegawai Kantor Pengadilan Tinggi Makassar merupakan upaya strategis yang dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu pendekatan yang mungkin adalah melalui penerapan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG). Bagi instansi pemerintahan, implementasi Good Corporate Governance (GCG) diharapkan dapat meningkatkan tata kelola organisasi dan kinerjanya. Hal ini sejalan dengan penelitian Li et al. (2021) yang menyebutkan bahwa tata kelola merupakan penentu kinerja organisasi. Good Corporate Governance (GCG) memegang peran penting dalam pengambilan keputusan dan memberikan dasar yang kuat bagi peningkatan kinerja organisasi.

Pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, penerapan Good Corporate Governance (GCG) dapat sudah dapat terlihat dari misi yang dimiliki oleh Pengadilan Tinggi Makassar yaitu: 1) Menjaga kemandirian di Pengadilan Tinggi Makassar, 2) Memberikan pelayanan hukum yang berkeadilan kepada pencari keadilan, 3) Meningkatkan kualitas kepemimpinan di Pengadilan Tinggi Makassar, 4) Meningkatkan kredibilitas dan transparansi di Pengadilan Tinggi Makassar. Selain itu, berdasarkan Laporan Renstra Pengadilan Tinggi Makassar, prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) juga menjadi arah kebijakan dan strategi Pengadilan Tinggi Makassar yang tergambar pada 3 sasaran, yaitu: Terwujudnya proses peradilan yang pasti, transparan, dan akuntabel; peningkatan efektifitas pengelolaan penyelesaian perkara; dan Meningkatnya profesionalismen SDM dan transparansi pengelolaan anggaran dan aset.

Meskipun penerapan Good Corporate Governance (GCG) di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai, namun penting untuk diakui bahwa hanya menerapkan Good Corporate Governance (GCG) saja tidak cukup. Kantor Pengadilan Tinggi Makassar perlu mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga berperan dalam menentukan kepuasan kerja pegawai, seperti budaya organisasi (Damayanti & Ismiyati, 2020; Hariyanto et al., 2021; Wahab, 2021).

Dalam rangka upaya penguatan budaya kerja sebagai salah satu strategi transformasi pengelolaan ASN menuju pemerintahan berkelas duna (world class government) adalah dengan menguatkan budaya yang ada di dalam diri pemerintah. Salah satu upaya yang dilakukan dalam menguatkan budaya di lingkungan pemerintahan adalah peluncuran core values (nilai-nilai dasar) ASN BerAKHLAK

dan employer branding ASN yaitu “Bangga Melayani Bangsa” (SE MENPAN RB No. 20 tahun 2021). Nilai-nilai dasar ini menjadi dasar penguatan budaya kerja di instansi pemerintah untuk mendukung pencapaian kinerja individu dan tujuan instansi. Budaya kerja ini yang kemudian bertransformasi menjadi budaya organisasi yang secara mendasar menjadi nilai dan keyakinan setiap instansi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar.

Peningkatan kualitas budaya organisasi yang terdapat pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar dapat terlihat dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bersih dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Proses Pembangunan Zona Integritas (ZI) pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar difokuskan pada beberapa program, yaitu: manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan penguatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya, berdasarkan hasil survei persepsi anti korupsi yang dilakukan Pengadilan Tinggi Makassar, diperoleh informasi bahwa Pengadilan Tinggi Makassar memiliki Indeks Persepsi Anti Korupsi 3,98 atau 99,42% masuk pada kategori Bersih dari Korupsi.

## **METODOLOGI**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, sebuah metode yang meneliti populasi atau sampel tertentu dengan mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, menerapkan analisis data statistik, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pada konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antar variabel, menguji teori, serta melakukan prediksi dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan menjadi patokan untuk menilai kebenaran suatu fenomena, yang merupakan kebenaran etis berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti. Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) dan budaya organisasi di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar terhadap kepuasan kerja pegawai melalui kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada kantor Pengadilan Tinggi Makassar, yang berlokasi di Jl. Urip Sumoharjo KM.4, Karuwisi Utara, Kec. Panakkukang, Kota Makassar.

Dalam penelitian ini, populasi adalah seluruh pegawai kantor Pengadilan Tinggi Makassar dan seluruh masyarakat pengguna layanan kantor Pengadilan Tinggi Makassar dan terdata pada buku tamu. Ukuran Sampel yang digunakan di dalam penelitian ini untuk pegawai Pengadilan Tinggi Negeri Makassar adalah menggunakan sampel jenuh atau penggunaan total sampel. Total sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2011). Sehingga sampel untuk pegawai adalah sebanyak 115 responden berdasarkan jumlah seluruh pegawai yang ada. Sementara sampel untuk masyarakat pengguna ditentukan berdasarkan jumlah sampel pegawai yang tersedia, guna mendukung keseragaman jumlah data pada saat penelitian dilakukan. Metode penelitian yang digunakan adalah Structural Equation Modelling Partial Least Square (SEM-PLS).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Uji validitas**

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan pendekatan uji validitas pada metode covariance based SEM. Adapun hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Uji validitas Loading Factors**

Indikator	Budaya Organisasi	Kepuasan Masyarakat	Kepuasan kerja pegawai	Penerapan Prinsip GCG
X1_1				0.906
X1_2				0.862
X1_3				0.882
X1_4				0.877
X1_5				0.890
X2_1	0.861			
X2_2	0.849			
X2_3	0.826			
X2_4	0.763			
X2_5	0.874			
X2_6	0.826			
X2_7	0.840			
Y_1			0.906	
Y_2			0.826	
Y_3			0.835	
Y_4			0.870	
Y_5			0.871	
Y_6			0.921	
Y_7			0.870	
Y_8			0.875	
Y_9			0.887	
Z_1		0.861		
Z_2		0.807		
Z_3		0.850		
Z_4		0.820		
Z_5		0.889		
Z_6		0.823		
Z_7		0.884		
Z_8		0.880		
Z_9		0.856		

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan pengujian validitas loading faktor pada tabel dan gambar uji validitas, diketahui bahwa seluruh nilai loading factor adalah > 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator pada model penelitian ini telah memenuhi syarat validitas berdasarkan nilai loading.

**Tabel 2. Uji validitas Cross Loading**

Indicators	Budaya Organisasi	Kepuasan Masyarakat	Kepuasan kerja pegawai	Penerapan Prinsip GCG
X1_1	0.634	0.760	0.669	0.906
X1_2	0.634	0.734	0.724	0.862
X1_3	0.638	0.715	0.613	0.882
X1_4	0.695	0.748	0.733	0.877
X1_5	0.703	0.744	0.717	0.890

Indicators	Budaya Organisasi	Kepuasan Masyarakat	Kepuasan kerja pegawai	Penerapan Prinsip GCG
X2_1	0.861	0.688	0.696	0.539
X2_2	0.849	0.689	0.727	0.615
X2_3	0.826	0.693	0.693	0.645
X2_4	0.763	0.625	0.668	0.603
X2_5	0.874	0.756	0.712	0.660
X2_6	0.826	0.716	0.721	0.657
X2_7	0.840	0.679	0.708	0.654
Y_1	0.754	0.743	0.906	0.673
Y_2	0.759	0.698	0.826	0.684
Y_3	0.736	0.725	0.835	0.635
Y_4	0.733	0.743	0.870	0.672
Y_5	0.681	0.727	0.871	0.619
Y_6	0.776	0.773	0.921	0.725
Y_7	0.708	0.760	0.870	0.724
Y_8	0.725	0.780	0.875	0.706
Y_9	0.753	0.779	0.887	0.719
Z_1	0.657	0.861	0.681	0.740
Z_2	0.730	0.807	0.688	0.720
Z_3	0.668	0.850	0.706	0.730
Z_4	0.689	0.820	0.740	0.664
Z_5	0.725	0.889	0.774	0.749
Z_6	0.748	0.823	0.722	0.739
Z_7	0.726	0.884	0.763	0.706
Z_8	0.725	0.880	0.723	0.658
Z_9	0.701	0.856	0.766	0.724

Sumber: data diolah, 2024

Pada pengujian validitas diskriminan dengan pendekatan cross loading pada table di atas, menunjukkan bahwa semua indicator memiliki nilai korelasi yang lebih tinggi terhadap masing-masing variable konstruknya, dibanding dengan nilai korelasi dari indicator lain di luar konstuk. Oleh karenanya, dengan menggunakan pendekatan cross loading, dapat disimpulkan bahwa seluruh model di dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan berdasarkan composite reliability, dan crobach's alpha yang diuraikan sebagai berikut:

**Tabel 3. Uji reliabilitas dengan Composite Reliability dan Cronbach's Alpha**

	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Budaya Organisasi	0.941	0.927
Kepuasan Masyarakat	0.960	0.953
Kepuasan kerja pegawai	0.967	0.961
Penerapan Prinsip GCG	0.947	0.930

Sumber: data diolah, 2024

Diketahui seluruh nilai CR pada masing-masing model penelitian yang disajikan dalam tabel uji reliabilitas pendekatan CR adalah > 0,7, yang berarti telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan *composite reliability*. Sedangkan seluruh nilai

CA berdasarkan tabel uji reliabilitas dengan nilai CA adalah seluruhnya > 0,7, yang berarti telah memenuhi syarat reliabilitas berdasarkan *cronbach's alpha*.

### 3. Uji Fit Model

Suatu model dapat dinyatakan fit ketika nilai SRMR pada hasil analisis PLS Algorithm adalah bernilai kurang dari 0,1. Adapun hasil analisis sebagai berikut:

**Tabel 4. Uji Fit Model**

	Saturated Model
SRMR	0.048

Sumber: data diolah, 2024

Diketahui berdasarkan hasil pengujian goodness of fit SRMR diperoleh nilai SRMR sebesar 0,048 yang berarti bahwa nilai tersebut adalah  $\leq 0,1$ . Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka disimpulkan bahwa model dalam penelitian ini dinyatakan fit.

### 4. Uji Determinasi

Analisis determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk melihat seberapa besar tingkat determinasi variable eksogen terhadap variable endogen. Dari analisis yang dilakukan diperoleh hasil untuk masing-masing model penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Uji Determinasi**

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0.824	0.819
Kepuasan kerja pegawai	0.764	0.760

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan uji determinasi untuk model penelitian menunjukkan bahwa nilai Adjusted R-Square untuk struktur jalur pertama diperoleh hasil sebesar 0.760 dan nilai Adjusted R-Square untuk struktur jalur kedua adalah 0.819.

### 5. Analisis Prediksi

Predictive relevance merupakan suatu uji yang dilakukan dalam menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan. Adapun hasil uji prediksi adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Uji Predictive Relevance**

	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Kepuasan Masyarakat	0.576
Kepuasan kerja pegawai	0.574

Sumber: data diolah, 2024

Nilai predictive-relevance pada penelitian ini untuk jalur pertama adalah sebesar 0.574 > 0, atau 57,4%, sementara untuk jalur kedua adalah sebesar 0.576 > 0 atau 57,6%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model pada penelitian ini memiliki nilai prediktif yang relevan.

### 6. Uji Hipotesis

Adapun hasil uji pengaruh dengan pendekatan bootstrapping dapat disajikan sebagai berikut:

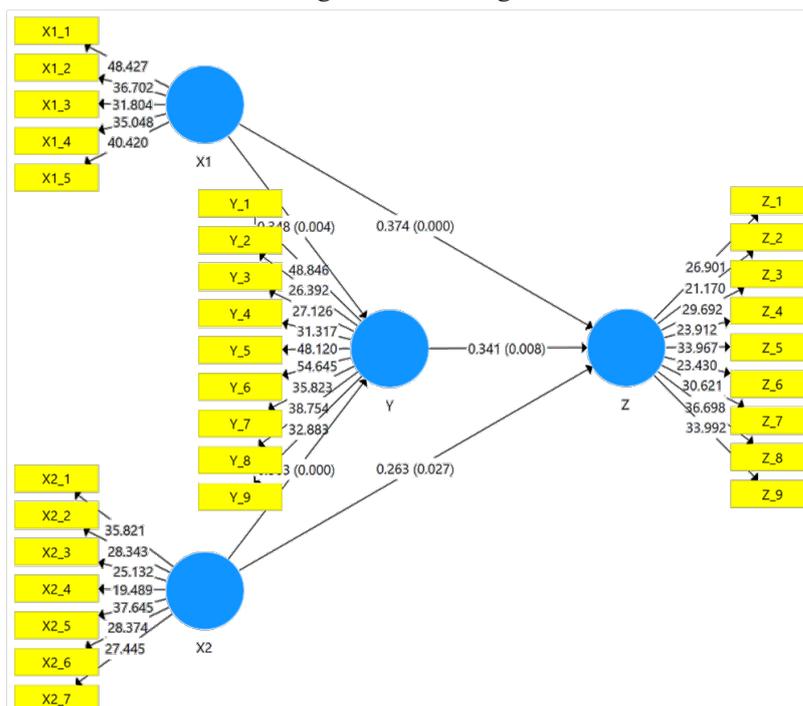
**Tabel 7. Uji Hipotesis**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Penerapan Prinsip GCG -> Kepuasan kerja pegawai	0.348	0.357	0.121	2.882	0.004
Budaya Organisasi -> Kepuasan kerja pegawai	0.583	0.575	0.123	4.726	0.000

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Penerapan Prinsip GCG -> Kepuasan Masyarakat	0.374	0.376	0.091	4.111	<b>0.000</b>
Budaya Organisasi -> Kepuasan Masyarakat	0.263	0.261	0.118	2.223	<b>0.027</b>
Kepuasan kerja pegawai -> Kepuasan Masyarakat	0.341	0.343	0.128	2.663	<b>0.008</b>
Penerapan Prinsip GCG -> Kepuasan Masyarakat -> Kepuasan kerja pegawai	0.119	0.119	0.057	2.082	<b>0.038</b>
Budaya Organisasi -> Kepuasan Masyarakat -> Kepuasan kerja pegawai	0.199	0.201	0.095	2.100	<b>0.036</b>

Sumber: data diolah, 2024

Hasil ini tersedia dalam bentuk gambar sebagai berikut:



Gambar 1: Uji hipotesis

### Pembahasan

#### Pengaruh penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar.

Hasil analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif pada penelitian ini menemukan bahwa penerapan prinsip *good corporate governance* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Hal ini berarti bahwa jika penerapan prinsip *good corporate governance* mengalami peningkatan maka akan mendorong peningkatan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Terjadinya peningkatan terhadap penerapan prinsip GCG di kator Pengadilan Tinggi Makassar, akan menciptakan kepuasan yang tinggi bagi pegawai pada kantor tersebut.

Prinsip *good corporate governance* (GCG) adalah kerangka kerja tata kelola institusi yang baik, dan bertujuan untuk menciptakan kepercayaan dari para pemangku kepentingan terhadap institusi, utamanya bagi Pengadilan Tinggi

Makassar. Dengan diterapkannya setiap prinsip GCG di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, membuat tata kelola menjadi lebih baik. Penerapan prinsip GCG, salah satunya dapat mendorong transparansi dalam pengambilan keputusan di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar dan akuntabilitas dari para pemimpin. Pegawai merasa lebih percaya diri ketika mereka memiliki akses yang jelas terhadap informasi institusi dan memahami bagaimana keputusan yang ada di dalam institusi dibuat. Hal tersebut dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap tata kelola institusi.

Selain itu juga, penerapan prinsip GCG mendorong kesetaraan dalam perlakuan terhadap semua pegawai. Hal ini berarti bahwa promosi, kompensasi, dan kesempatan pengembangan karir didasarkan pada kinerja dan potensi, bukan atas dasar favoritisme atau nepotisme. Ketika pegawai merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil dan memiliki kesempatan yang sama untuk maju, kepuasan kerja mereka cenderung meningkat. Disamping itu pula penerapan prinsip GCG di kantor Pengadilan Tinggi Makassar memastikan kemandirian dalam pengambilan keputusan. Pegawai merasa lebih percaya diri karena keputusan didasarkan pada pertimbangan obyektif dan bukan dipengaruhi oleh kepentingan pribadi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Harma et al. (2020) di RSUD Labuang Baji Makassar. Dari hasil penelitian tersebut menemukan bahwa terdapat pengaruh positif antara good governance, kepuasan kerja dan kinerja di rumah sakit tersebut. Penelitian Wenda et al. (2022) juga menemukan hasil yang sama bahwa good corporate governance berpengaruh terhadap kepuasan kerja para karyawan. Penelitian Desmayana (2021) juga menemukan bahwa kepuasan kinerja pegawai PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Banda dikarenakan adanya dukungan penerapan good corporate governance. Penelitian tersebut juga memberikan rekomendasi bahwa penerapan GCG pada suatu lembaga kedepannya menerapkan GCG berdasarkan prinsip syariat Islam agar segala bentuk kegiatan yang dilakukan berpedoman pada syariat Islam. Namun penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian oleh Ambarwati & Guntaryana (2019), yang menemukan bahwa good governance tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

### **Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar**

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini terkait hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan kerja pegawai menunjukkan hasil yang positif dan signifikan. Penelitian ini menemukan bahwa budaya organisasi yang diterapkan di kantor Pengadilan Tinggi Makassar dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai di kantor tersebut. Dengan kata lain bahwa, jika budaya organisasi mengalami peningkatan maka akan mendorong peningkatan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar.

Budaya organisasi merupakan persepsi bersama yang dianut dan kemudian dijalankan oleh para pegawai. Nurhasanah et al. (2022) menyebutkan bahwa budaya organisasi merupakan suatu aturan yang sengaja diciptakan untuk ditaati dan dilaksanakan oleh masing-masing karyawan maupun seluruh pekerja yang terlibat di dalam suatu ruang lingkup organisasi maupun perusahaan. Sesuai dengan core values yang dimiliki yaitu ASN BerAKHLAK, budaya ini dapat menciptakan

kerangka kerja yang kemudian dapat memperkuat nilai-nilai bersama. Pegawai yang memahami dan menginternalisasi nilai-nilai tersebut cenderung merasa lebih terhubung dengan tujuan dan visi instansi dan pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka. Instansi yang memberikan keluasaan terhadap inovasi para pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawab mereka, secara tidak langsung akan memberikan kepercayaan yang tinggi terhadap pegawai dalam menyelesaikan masalah mereka secara mandiri. Hal ini akan menunjukkan kemampuan para pegawai untuk bisa bekerja dengan baik sehingga hasil akhir pekerjaan mereka dapat terukur. Hasil akhir yang dicapai oleh pegawai akan lebih berkualitas karena adanya keleluasaan dalam inovasi kerja, sehingga berdampak pada kepuasan mereka.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ambarwati & Guntaryana (2019), Nurhasanah et al. (2022), Sugiono & Tobing (2021), Yudo (2021), Damayanti & Ismiyati (2020), Hariyanto et al. (2021) dan Wahab (2021). Dari beberapa penelitian tersebut menemukan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan. Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Fajriyanti et al. (2019) yang menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian tersebut juga dijelaskan bahwa nilai budaya organisasi memandu karyawan dalam berperilaku, sehingga penerapannya akan mempengaruhi perilaku karyawan yang mengarah pada terciptanya kepuasan kerja.

#### **Pengaruh penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kantor Pengadilan Tinggi Makassar**

Penerapan prinsip GCG berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa jika penerapan prinsip GCG mengalami peningkatan maka akan mendorong tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Dengan kata lain, semakin tinggi penerapan prinsip GCG di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, maka akan mendorong peningkatan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar.

Good corporate governance merujuk pada seperangkat prinsip, nilai dan praktik tata kelola institusi yang baik. Konsep ini bertujuan untuk memastikan bahwa institusi seperti Pengadilan Tinggi Makassar dijalankan dengan cara yang transparan, akuntabel, adil, mandiri dan bertanggung jawab. Dalam hal penerapan prinsip transparansi di dalam prinsip GCG, dibutuhkan informasi yang jelas, akurat serta mudah dimengerti oleh semua pihak termasuk masyarakat. Ketika Pengadilan Tinggi Makassar melaksanakan aktivitasnya secara transparan, maka masyarakat yang menggunakan layanan tersebut dapat memahami bagaimana kantor tersebut berfungsi, kebijakan yang diterapkan seperti apa dan bagaimana keputusan di dalamnya bisa diambil. Hal ini akan menciptakan kepercayaan masyarakat serta menimbulkan kepuasan yang ada di dalam diri masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Tinggi Makassar. Nasution (2021) menyebutkan bahwa dengan adanya pengelolaan yang sehat dan baik maka akan memberikan kepuasan tersendiri untuk muzakki.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Bui & Krajcsak (2024) tentang penerapan GCG terhadap kinerja perusahaan. Dalam penelitian tersebut menemukan hubungan positif antara transparansi pengungkapan

dan kinerja keuangan. Ketika perusahaan menerapkan praktik GCG yang transparan, masyarakat akan merasa lebih percaya dan puas terhadap perusahaan tersebut (Bui & Krajcsak, 2024). Penelitian serupa telah dilakukan oleh Nor et al. (2021) dengan model yang berbeda yaitu menempatkan prinsip GCG terhadap kepuasan masyarakat terhubung melalui pemberdayaan masyarakat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa prinsip GCG berpengaruh positif terhadap pemberdayaan masyarakat, dan hal ini akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada keuntungan, namun harus berorientasi sosial yaitu penguatan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, proses pelayanan publik tidak dapat dilakukan dengan pendekatan bisnis, melainkan menggunakan pendekatan sosial, karena yang dapat menilai pelayanan pemerintah adalah masyarakat. Aprilia & Roifuddin (2023) menemukan bahwa prinsip akuntabilitas, responsif, keadilan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### **Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kantor Pengadilan Tinggi Makassar**

Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat budaya organisasi di Pengadilan Tinggi Makassar maka akan mendorong peningkatan kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan di kantor tersebut. Budaya organisasi di Pengadilan Tinggi Makassar dengan menginternalisasi ASN BerAKHLAK, merupakan budaya yang terbukti melekat di instansi tersebut dan menjadi bagian dari entitas mereka untuk menghadapi tantangan demi menciptakan pelayanan optimal kepada masyarakat. Budaya tersebut tidak hanya sebatas nilai yang diyakini oleh organisasi secara umum, dan para pegawai secara spesifik, tetapi juga menjadi pedoman dalam melaksanakan aktivitas mereka. Dengan budaya yang berorientasi pelayanan, akan memberikan pengaruh kepada Pengadilan Tinggi Makassar dalam berinteraksi dengan masyarakat. Budaya yang mendorong pelayanan optimal dengan berorientasi pada hasil serta proses yang inovatif, dapat membuat masyarakat merasa puas atas apa yang telah mereka terima dalam layanan Pengadilan Tinggi Makassar. Ikhsanuddin et al. (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa cara kerja organisasi di Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau sebagai budaya organisasi menunjukkan bagaimana sebuah organisasi menjadi tempat yang sangat nyaman untuk bekerja. Budaya organisasi menekankan pada manfaat jangka panjang dalam pengembangan sumber daya manusia dan sangat mementingkan kohesi dan moral serta kerja tim, partisipasi dan konsensus sebagai prioritas utama (Ikhsanuddin et al., 2019).

Penelitian ini juga telah membuktikan bahwa jawaban responden yang diberikan atas kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, rata-rata memberikan jawab yang baik. Hal ini berarti bahwa masyarakat memberikan respon yang baik atas apa yang mereka terima selama menjalani aktivitas layanan di Pengadilan Tinggi Makassar. Dalam hal nilai koefisien pada hasil analisis penelitian ini juga membuktikan bahwa budaya organisasi memberikan pengaruh yang cukup kuat dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Oleh karenanya, budaya organisasi yang diyakini dan diterapkan oleh Pengadilan Tinggi Makassar telah mampu memberikan

penghormatan kepada masyarakat, yang dengannya memberikan dampak kepuasan masyarakat atas layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Putri (2023) yang menemukan hubungan antara budaya organisasi dan kepuasan masyarakat. Dari hasil penelitian tersebut ditemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PT. Pos Regional X Makassar. Hasil penelitian yang sama juga diperoleh dari penelitian Utomo et al. (2021) yang menguji hubungan budaya organisasi dan kepuasan publik di era Covid-19. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan yang positif di antara kedua variabel tersebut. Lebih lanjut dijelaskan bahwa dalam menjalankan aktivitas di masa pandemic Covid-19, Dinas Pendidikan Kota Bekasi lebih mengedepankan budaya organisasi yang mereka miliki. Hal ini kemudian memberikan dampak terhadap kepuasan publik yang diterima oleh masyarakat dalam pemberian layanan pendidikan. Dalam penelitiannya, Mu'tayunah (2017) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang. Hasil penelitian serupa juga telah ditemukan oleh Tanjung (2019) dan Utomo & Supriyanto (2020).

### **Pengaruh kepuasan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar**

Kepuasan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Hal ini berarti bahwa jika terjadi peningkatan pada kepuasan kerja pegawai di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, akan mendorong peningkatan kepuasan yang diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan di kantor tersebut. Dengan kata lain bahwa, pegawai yang merasa puas atas pekerjaan mereka, akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Dalam hal pelayanan publik, para pemberi layanan atau dalam hal ini institusi publik seperti Pengadilan Tinggi Makassar, tidak hanya bekerja untuk menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan mereka semata. Institusi seperti itu juga, bukan hanya bekerja untuk bisa menyelesaikan apa yang menjadi kebutuhan para pengguna pada saat itu. Melainkan kehadiran mereka sebagai pelayan publik, jauh lebih luas dari sekadar tanggung jawab layanan. Menciptakan sebuah kepercayaan dari para pengguna atas apa yang mereka dapatkan dan juga merasakan layanan melampaui dari apa yang diharapkan, merupakan perluasan dari tujuan kehadiran institusi publik. Khususnya bagi Pegawai di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, yang punya tanggung jawab dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap peradilan yang agung. Menyediakan dan memberikan layanan hukum yang adil dan terpercaya di mata masyarakat. Kondisi ini akan membuat masyarakat merasa puas atas layanan publik yang mereka terima.

Dari apa yang telah mereka kerjakan setiap hari dan didukung oleh beragam infrastruktur hingga pada pemberian insentif yang memadai, pegawai di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar memiliki tanggung jawab yang besar utamanya dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan sikap positif dan bersemangat dalam melaksanakan tugas. Kepuasan kerja yang tinggi berkaitan dengan lingkungan kerja yang baik,

dukungan manajemen, dan hubungan kerja yang harmonis. Ketika pegawai merasa dihargai dan termotivasi, mereka lebih cenderung untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Manggarani (2018) menjelaskan bahwa dengan merujuk pada paradigma *service-profit chain*, memfasilitasi karyawan dengan lingkungan kerja yang baik akan menciptakan karyawan yang puas dan secara bersamaan loyal terhadap perusahaan. Karyawan yang puas akan menunjukkan sikap yang baik kepada konsumen sebagai perwujudan kepeduliannya terhadap keberhasilan perusahaan. Pelayanan yang lebih baik merupakan indikator dari pengalaman konsumsi yang memuaskan bagi konsumen (Manggarani, 2018).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Sukotjo (2011), Jeon & Choi (2012), Indrawati (2013), dan Christsanto (2017) membuktikan bahwa kepuasan kerja karyawan atau pegawai dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Dalam penelitiannya, Christsanto (2017) menemukan bahwa kepuasan yang dimiliki oleh karyawan frontliner dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Lebih lanjut dijelaskan bahwa, karyawan yang puas bekerja dalam sebuah lembaga keuangan perbankan kemudian akan membawa dampak yang positif bagi kepuasan nasabah. Karyawan yang merasa senang bekerja dalam sebuah perusahaan, akan memberikan dan menjalin hubungan yang baik bersama dengan pelanggan. Dalam konsep *customer relationship management*, karyawan yang merasa puas, akan cenderung membentuk hubungan yang baik bersama dengan pelanggan, sehingga pelanggan tersebut saat menghadapi masalah akan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh organisasi (Christsanto, 2017).

### **Pengaruh penerapan prinsip Good Corporate Governance (GCG) terhadap kepuasan masyarakat melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar**

Penerapan prinsip GCG berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Diterapkannya prinsip GCG di dalam Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, akan mendorong peningkatan terhadap kepuasan masyarakat melalui peran pegawai yang melaksanakan aktivitas kerja serta menerapkan prinsip GCG dengan komitmen yang tinggi dan konsistensi yang berkelanjutan.

Terciptanya kepuasan masyarakat merupakan tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat yang merasa puas atas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik dapat menjadi cerminan bahwa masyarakat telah memberikan predikat yang baik bagi instansi tersebut. Dalam hal ini Pengadilan Tinggi Makassar menerapkan prinsip GCG dalam sistem pelayanan mereka, telah terbukti memberikan kepuasan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip GCG seperti transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan, dapat menciptakan landasan bagi lingkungan kerja yang terstruktur dengan baik dan beretika. Ketika prinsip-prinsip ini ditegakkan, pegawai akan mendapatkan pemahaman yang lebih jelas tentang peran, harapan, dan standar etika yang harus mereka pertahankan, sehingga menumbuhkan lingkungan kerja yang lebih memotivasi dan memuaskan.

Pada prinsipnya, penerapan GCG di lingkup Pengadilan Tinggi Makassar secara tidak langsung merupakan cerminan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan

oleh para pegawai dalam aktivitas kerja mereka, sehingga mampu mendorong pemberian pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat dan pada akhirnya menciptakan kepuasan masyarakat. Ketika pegawai merasa puas, mereka akan cenderung melakukan yang terbaik dalam memberikan layanan, sehingga menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Koeswayo et al. (2024) mendukung gagasan bahwa penerapan corporate governance dalam meningkatkan kepuasan karyawan dengan engagement yang dimiliki. Penerapan prinsip GCG di Pengadilan Tinggi Makassar terbukti dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai yang pada akhirnya berdampak pada semakin tingginya kepuasan masyarakat.

### **Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan masarakat melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar**

Budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Budaya organisasi yang tinggi akan mendorong kepuasan kerja pegawai, sehingga secara tidak langsung akan memberikan dampak positif dalam terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Dengan kata lain, budaya organisasi dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui peran kepuasan kerja pegawai sebagai variabel intervening.

Budaya organisasi yang diyakini dan diterapkan oleh Pengadilan Tinggi Makassar seperti budaya pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif, dapat memberikan dampak terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui respon positif yang diberikan oleh masyarakat terhadap layanan tersebut. Masyarakat yang menggunakan layanan hukum di Pengadilan Tinggi Makassar, mulai dari prosedur sampai dengan sarana dan prasarana, merasa puas atas apa yang telah mereka terima saat menggunakan layanan. Masyarakat menempatkan kepercayaan mereka kepada instansi atas layanan hukum yang diterima, dan ini mencerminkan bahwa budaya organisasi di Pengadilan Tinggi Makassar diterima dengan baik oleh masyarakat.

Budaya organisasi yang positif dan kuat di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hubungan ini didukung oleh berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa budaya organisasi yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan kerja pegawai tetapi juga menghasilkan layanan yang lebih baik dan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Meng & Berger (2019) menemukan bahwa budaya organisasi yang suportif meningkatkan keterlibatan dan kepercayaan karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja. Peningkatan kepuasan kerja ini kemudian berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena karyawan memberikan pelayanan yang lebih baik.

## **SIMPULAN**

Dari penelitian yang telah dilakukan dan diperoleh hasil penelitian yang dibahas pada bagian sebelumnya, kemudian penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Penerapan prinsip good corporate governance (GCG) berpengaruh positif signifikan

terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, Penerapan prinsip good corporate governance (GCG) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, Kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, Penerapan prinsip good corporate governance (GCG) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar, Budaya organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kepuasan kerja pegawai pada Kantor Pengadilan Tinggi Makassar.

Secara teoretis, penelitian ini fokus mengkaji tentang hubungan antara variabel endogen yaitu kepuasan kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat serta variabel eksogen yaitu penerapan prinsip GCG dan budaya organisasi yang ada di Kantor Pengadilan Tinggi Makassar. Oleh karena itu, selain daripada variabel eksogen yang diteliti dalam penelitian ini, diharapkan kedepannya dapat mempertimbangkan variabel lain yang dimungkinkan memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kepuasan kerja pegawai. Seperti misalnya keparcayaan masyarakat atas hasil kerja yang diberikan oleh pegawai dalam memberikan layanan secara menyeluruh. Secara praktis, penelitian ini lebih mengarah pada manajemen sumber daya manusia, dengan fokus kajian pada kepuasan kerja pegawai. Oleh karenanya, dalam menjaga pelayanan kepada masyarakat, diharapkan bagi Pengadilan Tinggi Makassar untuk bisa meningkatkan adaptabilitas para pegawai. Hal ini bertujuan agar pegawai mampu melakukan adaptasi dengan cepat baik terhadap perubahan yang sedang terjadi ataupun terhadap masalah baru yang dihadapi oleh para pegawai saat bekerja.

## Referensi :

- Ambarwati, S. A., & Guntarayana, I. (2019). Analysis the Effect of Good Governance, Superleadership, Organizational Culture on Work Motivation and Work Satisfaction (Study on the Industry and Trade Office of Blitar Regency). *Josar*, 4(1). <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/josar>
- Aprilia, M., & Rofiuddin, M. (2023). Prinsip good governance dan kepuasan masyarakat penerima BLT dengan kualitas pelayanan pemerintah sebagai variabel mediasi. *Journal of Management and Digital Business*, 3(2), 83–102.
- Bui, H., & Krajcsák, Z. (2024). The impacts of corporate governance on firms' performance: from theories and approaches to empirical findings. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 32(1), 18–46. <https://doi.org/10.1108/JFRC-01-2023-0012>
- Christianto, J. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kinerja Keuangan Melalui Efek Mediasi Kepuasan Pelanggan Lembaga Keuangan Perbankan [Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya].
- Damayanti, E., & Ismiyati. (2020). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Guru. *Economic Education Analysis Journal*, 9(1), 33–49. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i1.37165>

- Desmayana, R. (2021). Analisis Penerapan Good Corporate Governance (GCG) terhadap Kepuasan Kinerja Pegawai PT. Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Fajriyanti, F., Panjaitan, N. K., & Kuswanto, S. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kohesivitas Kelompok Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT Bank BNI Syariah. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(3), 455-465. <https://doi.org/10.17358/jabm.5.3.455>
- Haryanto, Indrawati, M., & Muninghar. (2022). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan RS Aisyiyah Bojonegoro. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(4), 277-289. <http://ejournalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/578/509>
- Ikhsanuddin, M., Syaifullah, Megawati, Saputra, E., & Anofrizen. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode OCAI Dan EUCS. *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI) 11, November*, 304-3012. [https://doi.org/ISSN\(Online\):2579-5406](https://doi.org/ISSN(Online):2579-5406)
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, Dan Kewirausahaan*, 7(2), 135-142.
- Isaac, R. G., Zerbe, W. J., & Pitt, D. C. (2001). Leadership and motivation: The effective application of expectancy theory. *Journal of Managerial Issues*, 212-226.
- Jeon, H., & Choi, B. (2012). The relationship between employee satisfaction and customer satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 26(5), 332-341. <https://doi.org/10.1108/08876041211245236>
- Li, Z., Crook, J., Andreeva, G., & Tang, Y. (2021). Predicting the risk of financial distress using corporate governance measures. *Pacific-Basin Finance Journal*, 68, 101334.
- Manggarani, C. A. (2018). Benarkah Karyawan Yang Puas Akan Berimpak Pada Kepuasan Pelanggan? *MODUS*, 30(2), 143-157.
- MENPANRB, 2021. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2021 tentang Implementasi Core Values dan Employer Branding Aparatur Sipil Negara.
- Mu'tayunah. (2017). *Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening pada Pelayanan Umum di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*. Universitas Negeri Semarang.
- Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2022). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 19(1), 191-217. <https://doi.org/10.1007/s12208-021-00297-0>
- Nurhasanah, N., Jufrizen, J., & Tupti, Z. (2022). Pengaruh Etika Kerja, Budaya Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 245-261.
- Putri, N. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan terhadap

- Kepuasan Masyarakat di PT Pos Regional Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Rezita, R. (2014). Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di bank Jatim Cabang Utama Surabaya. *Jurnal Administrasi Perkantoran (JAP)*, 2(2), 1–15.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Sugiono, E., & Tobing, G. I. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4(2), 389–400.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sukotjo, H. (2011). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Timur. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 9(2).
- Tanjung, J. (2019). Pengaruh Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai yang Berdampak pada Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Camat Pinggir, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau). *JMBT (Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan)*, 1(2), 141–152. <https://doi.org/e-ISSN : 2715-7644 p-ISSN: 2716-2842>
- Utomo, K. P., Sofyanty, D., Yusuf, F., Suhardoyo, & Rukiastiandari, S. (2021). Budaya Organisasi dan Kualitas Berdampak Pada Kepuasan Public di Era Covid-19. *Jurnal Administrasi Kantor*, Vol.9(2), 223–234.
- Utomo, K. P., & Supriyanto, S. (2020). Pengaruh Layanan Kualitas Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 6(1), 55–66. <https://doi.org/10.37058/jem.v6i1.1428>
- Wahab, W. (2021). Pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. SUCOFINDO Cabang Pekanbaru. *MAPAN: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Ekonomi, Perbankan*, 1(2), 127–139.
- Yudo, D. A. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Towards Economic Recovery by Accelerating Human Capital and Digital Transformation*, 52.