

Elaborasi Pemanfaatan Proteksi Jaminan Bagi ASN Aktif Dan Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Surakarta Jawa Tengah

Siska Oktaviany¹

Wahyudiyono²

^{1,2}Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

¹siskaoktaviany09@gmail.com

²wahyudiyono@amayogyakarta.ac.id

Abstract

Each individual has an age limit so that they cannot work and enjoy their old age. PT TASPEN (Persero) is a State-Owned Enterprise authorized to manage the State Civil Apparatus (ASN) pension fund. This study discusses the use of guarantee protection for active and retired civil servants at PT TASPEN Surakarta. The method used is qualitative which is presented in narrative form. The resource persons taken in this study amounted to 3 informants with details of 2 HC (Human Capital) And GA (General Affairs) Staff and 1 HC (Human Capital) And GA (General Affairs) Sector Head Surakarta. The result is that TASPEN Surakarta has four guarantee programs, namely the ENT Program (Old Age Savings), Pension Program, JKK Program (Work Accident Insurance) and JKM Program (Death Insurance) which can be claimed online through TASPEN's TOOS, payment partners or through the nearest branch office. The benefits that will be obtained by participants are insurance in case of work accidents, continuous pensions, death bereavement money, and scholarships for children. However, in reality there is one program that has not been understood by participants, namely Work Accident Insurance (JKK), this can be seen from the number of active civil servants who have not taken advantage of this program when they are disabled and die due to work accidents.

Keywords:; Guarantee; Claim; Pension; ASN; TASPEN

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun disebutkan bahwa “Jaminan pensiun merupakan jaminan sosial yang diberikan untuk mempertahankan kehidupan yang layak bagi peserta dan ahli warisnya dengan memberikan manfaat pensiun saat peserta telah memasuki usia pensiun meninggal dunia, atau mengalami cacat total.

Program Dana Pensiun merupakan salah satu bentuk jaminan kesejahteraan di hari tua untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) agar dapat memperoleh penghasilan dana di hari tua saat berhenti bekerja atau memasuki usia pensiun. Pada dasarnya dana pensiun adalah suatu alternatif untuk memberikan

manfaat kepada pegawai guna memperkecil atau mengurangi resiko-resiko seperti kehilangan pekerjaan, lanjut usia, kecelakaan yang mengakibatkan cacat tubuh hingga meninggal dunia.

Dana pensiun ini sangat penting bagi Aparatur Sipil Negara dalam memasuki masa tuanya, dimana program pensiun merupakan jaminan hari tua berupa pemberian uang setiap bulan kepada Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi kriteria seperti telah mencapai usia pensiun atau meninggal pada masa aktif, yang akan diberikan kepada janda/duda atau anaknya sebelum berumur 25 tahun. Pemberian dana pensiun tidak terkait dengan kinerja. Walaupun kinerja merupakan hal yang krusial bagi organisasi (Yayuk Suprihartini et al., 2023).

Oleh karena itu diperlukan beberapa hal yang harus dipersiapkan oleh Aparatur Sipil Negara untuk menghadapi atau memasuki masa pensiun dengan mencari informasi dan memahami produk apa saja yang disediakan oleh TASPEN untuk seluruh peserta baik Pegawai Negeri Sipil yang aktif hingga pensiun sehingga penulis tertarik untuk membahas lebih mendalam mengenai proteksi jaminan yang ada di PT TASPEN untuk para Aparatur Sipil Negara (ASN) aktif dan Pensiun Pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta Jawa Tengah.

TINJAUAN PUSTAKA

Elaborasi

Menurut KBBI, elaborasi adalah proses atau metode yang digunakan untuk mengembangkan atau memperluas suatu topik, gagasan atau informasi yang telah ada. Elaborasi adalah proses atau metode yang digunakan untuk mengembangkan atau memperluas suatu topik, gagasan atau informasi yang telah ada atau menguraikan suatu konsep secara rinci yang biasa digunakan dalam berbagai konteks seperti dalam presentasi, penulisan atau percakapan dengan menambahkan detail dan penjelasan yang relevan sehingga mudah dipahami (Mayer, 2020).

Jaminan

Istilah Jaminan berasal dari bahasa Belanda yaitu *zekerheid* atau *cautie*, yang secara umum dapat diartikan sebagai cara kreditur menjamin dipenuhinya tagihannya, di samping pertanggungan jawab umum debitur terhadap barang-barangnya. Jaminan adalah suatu tanggungan yang diberikan oleh seorang debitur dan atau pihak ketiga kepada kreditur untuk menjamin kewajibannya dalam suatu perikatan (Badruzaman, 2016). Jaminan adalah kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan (Wahyudiyono et al., 2022)

Pasal 1131 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menetapkan bahwa Segala kebendaan baik yang bergerak maupun tidak bergerak, baik yang sudah ada maupun yang baru akan ada dikemudian hari, menjadi tanggungan untuk segala perikatan perseorangannya. Jadi jaminan umum adalah jaminan yang diberikan bagi kepentingan semua kreditur dan menyangkut semua harta kekayaan debitur.

Aparatur Sipil Negara (ASN)

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah yang digolongkan menjadi dua yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

Meskipun sama sama Aparatur Sipil Negara kedua kategori tersebut memiliki perbedaan hak dari pegawai negeri sipil dengan hak Pegawai

Pemerintahan dengan Perjanjian Kerja karena status kepegawaian yang berbeda pula. Masa kerja Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) di Indonesia sebelumnya diatur oleh Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 49 Tahun 2018, tetapi usai negara mengesahkan UU ASN Nomor 20 Tahun 2023 masa kerja PPPK di Indonesia hingga 60 tahun terutama bagi Pejabat Pimpinan Tinggi, pejabat Administrasi dan Pengawas ditetapkan masa kerja hingga usia 58 tahun.

ASN bertugas melaksanakan kebijakan publik, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, dan mempererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Jenderal & Agama, 2023).

Hak yang akan didapat oleh Pegawai Negeri Sipil diantaranya yaitu gaji, tunjangan, fasilitas, cuti, jaminan pensiun, jaminan hari tua, perlindungan serta pengembangan kompetensi. Sedangkan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja memiliki semua hak yang juga dimiliki oleh pegawai negeri sipil kecuali hak mendapatkan jaminan pensiun dan jaminan hari tua, dikarenakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja merupakan Aparatur Sipil Negara yang sifatnya bukan pegawai tetap pemerintah.

Klaim

Klaim adalah permintaan resmi yang diajukan oleh peserta atau ahli waris peserta untuk memperoleh manfaat atau kompensasi yang sudah ditetapkan sesuai dengan aturan program asuransi dan pensiun (Suliantoro, 2022).

Pensiun

Pensiun merupakan masa transisi dari masa bekerja ke masa tidak bekerja, yang dapat menjadi masa penuh tantangan dan sekaligus peluang bagi individu untuk menikmati hidup dengan cara yang berbeda (Muninjaya, 2018).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara seorang Pegawai Negeri Sipil berhak untuk menerima dana pensiun, pesangon serta tunjangan hari tua (THT). Selain itu pensiun juga terdiri dari beberapa jenis diantaranya adalah pensiun BUP (mencapai batas usia pensiun), pensiun janda/duda/anak, pensiun atas permintaan sendiri serta pensiun cacat.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang dapat membantu untuk menggali informasi lebih dalam terkait suatu topik penelitian yang nantinya digunakan untuk menentukan tujuan penelitian. Penelitian kualitatif adalah sebuah proses penelitian yang berusaha memahami makna yang dimiliki orang-orang tentang pengalaman mereka dalam konteks tertentu. Data disajikan dalam bentuk deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dan gambar dari sumber yang diamati, bukan menggunakan data dalam bentuk angka (Creswell, 2021). Subjek dalam penelitian ini adalah Pegawai *HC (Human Capital) And GA (General Affairs)* PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta Jawa Tengah. Objek dalam penelitian ini adalah Jaminan Aparatur Sipil Negara (ASN) aktif dan pensiun di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta Jawa Tengah.

Sumber Data

Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam konteks penelitian, data primer dikumpulkan oleh peneliti sendiri dari responden atau informan yang terkait dengan variabel penelitian. Dalam penelitian ini, didapatkan data dengan cara melakukan wawancara kepada informan

serta dilakukan dengan dokumentasi atau pengambilan gambar sebagai bukti telah melakukan penelitian serta melakukan observasi secara langsung (Hardani, 2020).

Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder biasanya berupa data statistik hasil penelitian dari buku, surat kabar, dokumentasi digital dan arsip-arsip resmi (Sugiyono, 2018). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data dokumentasi dan studi pustaka.

Metode Pengumpulan Data

Observasi

Salah satu teknik untuk mengumpulkan data yaitu dengan melakukan pengamatan yang disertai dengan pencatatan terhadap suatu permasalahan ataupun keadaan. Observasi berasal dari bahasa latin yang berarti “melihat” dan “memperhatikan”. Istilah observasi mengacu pada suatu kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dari fenomena tersebut. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain (Sugiyono, 2018).

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung di lapangan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan program jaminan bagi para Aparatur Sipil Negara aktif hingga Pensiun yang menjadi peserta TASPEN Surakarta.

Wawancara

Dalam KBBI, wawancara adalah proses tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan atau pendapatnya mengenai suatu hal. Wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan secara sistematis dan berurutan untuk memperoleh informasi atau keterangan dari seseorang yang dianggap memiliki pengetahuan atau pengalaman tentang suatu topik tertentu (Susanti, 2022). Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan Pegawai *HC (Human Capital) And GA (General Affairs)* PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta Jawa Tengah.

Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan suatu metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan data dan informasi dari berbagai sumber dokumenter, seperti dalam buku, jurnal, artikel, laporan penelitian dan sumber terpercaya lainnya (Hadi, 2023).

Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Wijoyo, 2018). Jenis dokumen yang bisa digunakan seperti dokumen tercetak, dokumen elektronik, dokumen audiovisual, dan dokumen tiga dimensi.

Metode Analisis Data

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu kegiatan mencari data di lapangan yang digunakan untuk menjawab permasalahan pada penelitian. Pengumpulan data dalam melakukan penelitian sangat diperlukan agar memperoleh data yang berkualitas (Huberman;Milles, 2014).

Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, mencari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu dengan tujuan untuk menyederhanakan data yang diperoleh selama penggalan data di lapangan (Huberman;Milles, 2014).

Penyajian data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Langkah ini dilakukan dengan menyediakan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang diperoleh selama proses penelitian kualitatif biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya (Huberman;Milles, 2014).

Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi data adalah tahap akhir dalam proses analisis data. Pada bagian ini peneliti menyatakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan (Huberman;Milles, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Observasi di PT TASPEN (Persero) KC Surakarta

No	Hal Yang Diamati	1	2	3	4	5	Keterangan
1.	Setiap program jaminan yang ada di PT TASPEN (Persero) KC Surakarta sudah di pahami dengan baik oleh peserta				✓		Masih adanya peserta yang belum memahami tentang program jaminan yang ada di PT TASPEN (Persero) KC Surakarta
2.	Prosedur pengajuan klaim asuransi				✓		Terdapat prosedur pengajuan klaim
3.	Sosialisasi kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) tentang Jaminan Hari Tua, JKK dan JKM					✓	Sosialisasi dilaksanakan kepada ASN yang akan memasuki masa purna tugas
4.	Layanan pengaduan, informasi dan keluhan				✓		Melalui Taspen Care
5.	Penggunaan media sosial untuk menyampaikan informasi mengenai jaminan bagi PNS dan Pensiun					✓	Sudah berjalan dengan baik melalui Instagram taspen.surakarta

Berdasarkan Tabel 1. Observasi di PT TASPEN (Persero) KC Surakarta dan ditegaskan dengan hasil wawancara bersama 2 (dua) *HC (Human Capital) And GA (General Affairs) Sector Staff* Surakarta yaitu Bapak Pramudio Bagus Supriyadi dan Bapak Defa Anggara Clarana Yanar serta bersama Bapak Adep Ragita Putra Dely selaku *HC (Human Capital) And GA (General Affairs) Sector Head* Surakarta yang mengatakan bahwa PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surakarta merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang asuransi sosial bagi Aparatur Sipil Negara yang memiliki empat program jaminan. Program yang pertama yaitu program Tabungan Hari Tua (THT) merupakan program asuransi yang terdiri dari asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian, kepesertaan dalam program ini merupakan ASN aktif yang nantinya akan mendapat manfaat setelah memasuki masa pensiun dengan iuran sebesar 3,25% x penghasilan satu bulan. Program yang kedua yaitu program pensiun merupakan program yang memberikan penghasilan kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasanya selama bekerja dalam dinas pemerintah dengan iuran sebesar 4,75% x penghasilan satu bulan. Program yang ketiga yaitu program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) atau perlindungan atas risiko kecelakaan kerja khusus untuk para Aparatur Sipil Negara mulai dari pengangkatan sebagai pegawai hingga ditetapkan menjadi ASN aktif berupa perawatan atau santunan dengan premi sebesar 0,24% dari gaji pokok yang dibayarkan oleh pemberi kerja. Program jaminan yang terakhir yaitu program Jaminan Kematian (JKM) adalah perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan kematian. Kepesertaan program JKJ dimulai sejak yang bersangkutan diangkat sebagai calon pegawai negeri sipil/pegawai negeri sipil/pejabat negara sampai dengan pegawai/pejabat negara tersebut memasuki masa purna tugas atau pensiun, dengan iuran sebesar 0,72% dari gaji pokok yang dibayarkan oleh pemberi kerja.

Untuk mendapatkan manfaat dari jenis program jaminan, peserta dapat melakukan proses pengajuan usulan klaim dengan berbagai macam cara yang pertama yaitu menggunakan layanan klaim *online* melalui TOOS TASPEN (*Taspem One Hour Online Service*) yang dapat di akses melalui <https://tos.taspem.co.id>. Cara yang kedua yaitu pengajuan klaim melalui mitra bayar atau instansi yang bekerjasama dengan TASPEN salah satunya yaitu melalui Bank Mandiri TASPEN. Proses pengajuan klaim yang terakhir peserta dapat mengusulkan klaim dengan datang secara langsung ke kantor cabang terdekat pada masing-masing daerah dimana sampai saat ini TASPEN sudah memiliki lima puluh tujuh kantor cabang yang tersebar di Indonesia. Untuk bisa mengajukan klaim jaminan peserta diharuskan untuk menyiapkan semua dokumen yang diperlukan dengan lengkap dan benar, ajukan klaim sesegera mungkin setelah memenuhi persyaratan, datang ke kantor TASPEN pada jam kerja namun jika peserta tidak bisa datang secara langsung ke kantor TASPEN, peserta tersebut dapat menunjuk kuasa dengan mengisi formulir yang disediakan dan yang terakhir melakukan pemantauan status pengajuan klaim secara berkala.

Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) aktif dan pensiun yang menjadi peserta dari program jaminan yang ada di TASPEN akan mendapatkan banyak pemanfaatan di setiap jenis jaminan yang diberikan pada masing-masing program. Dimana peserta akan mendapatkan asuransi atau jaminan jika mengalami cacat akibat dari kecelakaan kerja hingga meninggal dunia. Selain jaminan untuk diri sendiri peserta juga akan mendapatkan pensiun terusan atau hak yang diberikan

kepada ahli waris peserta pensiun yang meninggal dunia dengan besaran sesuai dengan gaji yang diterima peserta pensiun selama empat bulan, uang duka wafat, dan jaminan beasiswa untuk anak. Namun sampai saat ini masih ada satu program yang belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh peserta yaitu program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dikarenakan masih banyaknya peserta yang belum memahami tentang pemanfaatan program tersebut. Faktor penyebab dari kurangnya pemahaman peserta tentang manfaat dari program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) ini dikarenakan belum optimalnya dalam melakukan sosialisasi maupun edukasi mengenai manfaat program JKK kepada ASN yang masih aktif bekerja, sosialisasi hanya dilakukan kepada para ASN yang akan memasuki masa purna tugas (pensiun), keterlambatan sosialisasi ini menyebabkan para peserta Aparatur Sipil Negara yang masih aktif dalam bekerja tidak memanfaatkan program tersebut ketika peserta mengalami cacat atau meninggal dunia akibat dari kecelakaan dalam bekerja. Selain itu, faktor penyebab dari kurang optimalnya pemanfaatan program Jaminan Kecelakaan Kerja ini disebabkan karena masih banyaknya peserta ASN yang masih kurang aktif untuk mengetahui lebih dalam hak-hak apa saja yang seharusnya mereka dapatkan dan jaminan apa saja yang seharusnya mereka dapatkan mulai dari tercatat sebagai Calon Aparatur Sipil Negara (CASN) hingga mereka tercatat sebagai pensiun. Ketidaktifan peserta dalam mencari informasi dari berbagai media maupun sumber referensi lainnya mengenai hal tersebut dan masih banyaknya peserta yang beranggapan bahwa program JKK hanya diperuntukkan bagi pekerja formal di sektor tertentu. ASN hanya mengandalkan sosialisasi atau pembekalan secara langsung yang diberikan kepada instansi atau pemerintah daerah saja untuk mengetahui proteksi jaminan yang diberikan kepada para ASN aktif dan Pensiun.

KESIMPULAN

Program atau layanan yang diberikan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) aktif dan pensiun pada PT TASPEN (Persero) KC Surakarta terdiri dari empat program yaitu Program THT (Tabungan Hari Tua), Program Pensiun, Program JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) khusus untuk peserta ASN aktif dan Program JKM (Jaminan Kematian).

Proses pengajuan klaim dari program yang ada di TASPEN Surakarta dapat dilaksanakan melalui tiga cara yaitu dengan pengajuan secara *online* menggunakan TOOS TASPEN, melalui mitra bayar TASPEN dan pengajuan secara langsung di kantor cabang.

Setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) aktif dan pensiun yang menjadi peserta dari program jaminan yang ada di TASPEN akan mendapatkan banyak proteksi pemanfaatan jaminan yang diberikan pada masing-masing program. Dimana elaborasi pemanfaatan jaminan bagi ASN aktif dan pensiun akan mendapatkan asuransi atau jaminan jika mengalami cacat akibat dari kecelakaan kerja hingga meninggal dunia. Selain jaminan untuk diri sendiri peserta juga akan mendapatkan pensiun terusan, uang duka wafat, jaminan beasiswa untuk anak dan pensiun terusan. Namun sampai saat ini masih ada satu program yang belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh peserta yaitu program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dikarenakan masih banyaknya peserta yang belum memahami tentang pemanfaatan program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Badruzaman, M. D. (2016). *Hukum Jaminan*. PT RajaGrafindo Persada
- Creswell, J. W. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. SAGE Publication California USA.
- Hadi, S. (2023). *Metodologi Penelitian*. Gajah Mada University Press Yogyakarta.
- Hardani, A. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Huberman;Milles. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Prenadamedia Jakarta.
- Jenderal, S., & Agama, K. (2023). *Strategi Pengembangan Talenta Dan Karier Aparatur Sipil Negara Pasca Diundangkannya Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara State Civil Apparatus Talent And Career Development Strategy Post Provisions Of Law Number 20 Of 2023 Concerning State Civil Apparatus Angga Hafidh Fahrizal*. In Civil Service (Vol. 17, Issue 2).
- Lexy, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (35th ed.). PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Mayer, R. E. (2020). *Multimedia Learning dan Elaborasi*. Routledge New York.
- Muninjaya. (2018). *Pensiun Bahagia*. Mizan Pustaka.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Suliantoro. (2022). *Analisis Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Rawat Inap di Bangsal Sadewa RSUD Saptosari Gunungkidul, Yogyakarta*. Jurnal Jempper, 1(2), 254–260.
- Susanti. (2022). *Wawancara Teori dan Praktik*. Deepublish Yogyakarta.
- Wahyudiyono, Sri Wahyuning, & Nisa Fadila. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Di Rumah Sakit Tk Iii 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta*. ALBAMA: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen, 15(1), 85–97.
- Wijoyo. (2018). *Konsep dan Definisi Dokumentasi*. Universitas Terbuka Jakarta.
- Yayuk Suprihartini, Suliantoro, Wahyudiyono, Taryana, & Yamolala Zega. (2023). *Analisis Hubungan Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Kinerja Karyawan*. Edunomika, 8(1).