



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 9278-9288

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Penerapan Model Countenance Stake sebagai Alat Evaluasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi

Sunjono

Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia

Email: Sunjono71@gmail.com

Abstrak

Kinerja organisasi pemerintahan merupakan hal yang penting dalam mencapai tujuan pembangunan dan pelayanan publik yang efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menganalisis penerapan model Countenance Stake sebagai alat evaluasi dalam meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik antara lain wawancara, observasi dan studi kepustakaan. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model Countenance Stake merupakan pendekatan yang efektif dan holistik untuk mengukur kinerja organisasi. Dengan memperhatikan berbagai pemangku kepentingan dan aspek-aspek yang relevan, model Countenance Stake mampu memberikan gambaran yang komprehensif tentang keberhasilan organisasi.

Kata Kunci: *Countenance Stake, Evaluasi, Kinerja Organisasi*

Abstract

The performance of government organizations is important in achieving development goals and effective public services. The purpose of this study is to explore and analyze the application of the Stake Countenance model as an evaluation tool in improving organizational performance. This research uses a qualitative approach with a case study research design. The data in this study were collected through several techniques including interviews, observations and literature studies. The data collected will be analyzed qualitatively using thematic analysis. The results showed that the Countenance Stake model is an effective and holistic approach to measuring organizational performance. By taking into account various stakeholders and relevant aspects, the Countenance Stake model is able to provide a comprehensive picture of organizational success.

Keyword: *Countenance Stake, Evaluation, Organizational Performance*

PENDAHULUAN

Organisasi pemerintahan memegang peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas dan mencapai tujuan pembangunan yang ditetapkan. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya publik dan penyelenggaraan kebijakan publik, organisasi pemerintahan memiliki dampak langsung pada kehidupan masyarakat dan kemajuan suatu negara (Sari, 2018). Organisasi pemerintahan bertugas menyediakan berbagai layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, dan lain sebagainya. Layanan publik yang berkualitas dan terjangkau menjadi hak dasar setiap individu dalam masyarakat, dan organisasi pemerintahan berperan dalam memastikan pemenuhan hak-hak tersebut (Safitri, 2018).

Organisasi pemerintahan memiliki peran dalam mengatur dan menjaga ketertiban dalam masyarakat. Melalui kebijakan dan regulasi yang ditetapkan, organisasi pemerintahan menciptakan kerangka hukum yang mengatur hubungan antar individu, kelompok, dan lembaga dalam masyarakat. Hal ini membantu menjaga keadilan, keamanan, dan ketertiban sosial (Danendra, 2013). Organisasi pemerintahan bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya publik, seperti anggaran negara, infrastruktur, lahan, air, energi, dan lain sebagainya. Pengelolaan yang baik akan memastikan pemanfaatan yang efisien, adil, dan berkelanjutan dari sumber daya tersebut, sehingga dapat mendukung pembangunan yang berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat (Isnugroho, 2014).

Organisasi pemerintahan terlibat dalam pembentukan kebijakan publik yang mencakup berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti ekonomi, lingkungan, sosial, dan politik. Kebijakan publik yang baik dan berorientasi pada kepentingan publik akan

membantu mencapai tujuan pembangunan yang diinginkan, mengatasi tantangan sosial, dan mempromosikan kesejahteraan masyarakat. Organisasi pemerintahan berperan sebagai perwakilan kepentingan publik dalam proses pengambilan keputusan. Melalui mekanisme demokrasi dan partisipasi masyarakat, organisasi pemerintahan menjadi suara rakyat dalam mengemukakan aspirasi, kebutuhan, dan masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini penting untuk menciptakan kebijakan yang responsif dan memperhatikan kepentingan seluruh masyarakat (Wahab, 2021).

Organisasi pemerintahan memiliki peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan publik yang berkualitas dan mencapai tujuan pembangunan yang ditetapkan. Namun, dalam prakteknya, seringkali terjadi kendala dalam mengukur dan meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan. Evaluasi kinerja yang efektif menjadi tantangan bagi banyak pemerintah, karena seringkali metode evaluasi yang digunakan belum memadai dan tidak memberikan hasil yang akurat (Setijaningrum, 2019).

Penelitian sebelumnya oleh (Khaeruddin & Aditya, 2020) telah menunjukkan bahwa penerapan model evaluasi yang tepat dapat berkontribusi dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan. Salah satu model evaluasi yang telah diperkenalkan adalah Countenance Stake Model. Model Countenance Stake adalah suatu kerangka kerja yang digunakan dalam evaluasi kinerja organisasi dengan memperhatikan berbagai pemangku kepentingan yang terlibat. Model ini mengakui bahwa keberhasilan sebuah organisasi tidak hanya diukur dari segi finansial, tetapi juga melibatkan aspek-aspek lain yang penting, seperti kepuasan pelanggan, keterlibatan karyawan, tanggung jawab sosial, dan dampak lingkungan (Winaryati, 2021). Model ini mengadopsi pendekatan holistik yang melibatkan identifikasi tujuan, pengukuran kinerja, pengumpulan umpan balik, dan pengembangan tindakan perbaikan.

Namun, masih terdapat kekurangan penelitian yang secara khusus mengeksplorasi penerapan Model Countenance Stake sebagai alat evaluasi dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dengan menganalisis penggunaan Model Countenance Stake sebagai alat evaluasi dalam meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena yang kompleks dan mendalam, dengan fokus pada konteks dan interpretasi yang mendalam (Fadli, 2021). Desain penelitian studi kasus digunakan ketika peneliti ingin menggali pemahaman

mendalam tentang suatu kasus atau situasi tertentu (Rahardjo, 2017). Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik, antara lain:

1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan kepala dinas, sekretaris, kepala bidang, staff, karyawan, dan pengawas untuk memperoleh informasi tentang penerapan model Countenance Stake dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi.

2. Observasi

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap aktivitas dan implementasi model Countenance Stake di dalam organisasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang praktik dan prosesnya.

3. Studi Kepustakaan

Peneliti mengeksplorasi buku, jurnal, dan informasi lain yang relevan dengan kajian guna mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang penerapan model Countenance Stake.

Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan pendekatan analisis tematik. Analisis tematik adalah metode analisis data kualitatif yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami tema atau pola yang muncul dari data yang dikumpulkan. Metode ini melibatkan proses pemilahan, pengelompokan, dan interpretasi data untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data tersebut (Junaid, 2016). Data wawancara, observasi, dan analisis dokumen akan dianalisis dengan mencari pola-pola, tema, dan hubungan yang muncul terkait dengan penerapan model Countenance Stake dan dampaknya terhadap kinerja organisasi. Analisis tematik akan membantu mengidentifikasi temuan yang signifikan dan memberikan pemahaman yang mendalam tentang implikasi dari penerapan model Countenance Stake dalam meningkatkan kinerja organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Countenance Stake didasarkan pada teori bahwa organisasi merupakan jaringan kompleks dari pemangku kepentingan (stakeholder) yang memiliki kepentingan dan ekspektasi yang berbeda terhadap organisasi. Model ini mengakui pentingnya memperhatikan kebutuhan dan kepentingan semua pemangku kepentingan dalam mengevaluasi kinerja organisasi secara menyeluruh (Suryadi & Kudwadi, 2010).

Teori yang terkait dengan Model Countenance Stake mencakup konsep stakeholder theory, yang menyatakan bahwa organisasi harus memperhatikan dan memenuhi

kepentingan semua pihak yang terlibat dalam operasionalnya. Teori ini menekankan pentingnya berinteraksi dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, model ini juga mengintegrasikan konsep-konsep dari teori organisasi dan manajemen yang berfokus pada elemen-elemen seperti kepemimpinan, pengembangan karyawan, komunikasi, budaya organisasi, dan pengelolaan kinerja. Pendekatan holistik yang diadopsi oleh Model Countenance Stake memungkinkan pengukuran kinerja organisasi yang lebih komprehensif dan akurat (Freeman et al, 2010). Kelebihan Model Countenance Stake dalam memberikan wawasan yang komprehensif tentang kinerja organisasi meliputi:

1. Pendekatan holistik

Model Countenance Stake mengadopsi pendekatan holistik dalam mengevaluasi kinerja organisasi. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor finansial dan non-finansial serta melibatkan semua pemangku kepentingan, model ini memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kinerja organisasi daripada hanya fokus pada aspek finansial saja.

2. Perhatian pada pemangku kepentingan

Model ini mengakui pentingnya memperhatikan kebutuhan dan kepentingan semua pemangku kepentingan organisasi, termasuk karyawan, pelanggan, mitra bisnis, masyarakat, dan lain-lain. Dengan mempertimbangkan perspektif mereka, model ini memberikan wawasan yang lebih kaya tentang dampak organisasi pada semua pihak terkait.

3. Evaluasi multi-dimensi

Model Countenance Stake melibatkan berbagai dimensi kinerja organisasi seperti kepemimpinan, pengembangan karyawan, komunikasi, budaya organisasi, dan pengelolaan kinerja. Dengan mengevaluasi berbagai aspek ini, model ini memungkinkan identifikasi kekuatan dan kelemahan yang lebih komprehensif serta memberikan pandangan yang lebih luas tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

4. Relevansi dan adaptabilitas

Model Countenance Stake dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi, baik skala kecil maupun besar, serta di berbagai sektor industri. Fleksibilitas model ini memungkinkan adaptasi dan penyesuaian sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan unik setiap organisasi.

Upaya untuk meningkatkan kinerja organisasi, terdapat beberapa faktor yang dianggap penting, antara lain kepemimpinan, pengembangan karyawan, komunikasi,

budaya organisasi, dan faktor-faktor lain yang berperan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif dan memotivasi karyawan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Pertama, kepemimpinan yang efektif menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kinerja organisasi. Kepemimpinan yang baik mampu menginspirasi dan memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan bersama, memberikan arahan yang jelas, serta mengelola sumber daya dengan bijaksana. Kepemimpinan yang adaptif, inklusif, dan visioner dapat menciptakan iklim kerja yang positif dan memperkuat komitmen serta partisipasi karyawan.

Kedua, pengembangan karyawan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Dengan memberikan kesempatan untuk pengembangan diri melalui pelatihan, pendidikan, dan pembelajaran kontinu, karyawan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Pengembangan karyawan tidak hanya membantu meningkatkan kualitas kerja individu, tetapi juga membangun keunggulan kompetitif organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang dinamis.

Komunikasi yang efektif juga menjadi faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Komunikasi yang baik antara semua tingkatan organisasi memastikan arus informasi yang lancar, pemahaman yang jelas tentang tujuan dan harapan organisasi, serta membangun hubungan kerja yang saling percaya dan kolaboratif. Komunikasi yang terbuka dan transparan membantu meminimalkan kesalahpahaman dan konflik, serta memfasilitasi kolaborasi dan inovasi di dalam organisasi (Nasukah et al, 2020).

Tata kelola komunikasi organisasi sangat penting untuk dipelajari dan dipahami, karena semakin maju sebuah organisasi menuntut adanya pengelolaan yang profesional agar semua komponen dapat melaksanakan tugas fungsi sebagai bagian penting dari sistem komunikasi. Semua organisasi dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, meningkatkan produktivitas, dan mencapai tujuan organisasi, baik organisasi komersial seperti lembaga bisnis dan industri, ataupun organisasi-organisasi sosial seperti institusi pendidikan, lembaga rumah sakit, dan sebagainya (Suranto, 2018).

Selain itu, budaya organisasi yang sehat dan positif juga berkontribusi signifikan terhadap kinerja organisasi. Budaya organisasi yang mendorong integritas, etika kerja, saling menghargai, kerjasama, dan inovasi menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan produktivitas. Budaya organisasi yang kuat dan terintegrasi dengan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh seluruh anggota organisasi membentuk dasar yang kokoh bagi kinerja yang berkelanjutan (Logahan & Aesaria, 2014). Selain faktor-faktor tersebut, masih ada faktor-faktor lain yang juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja organisasi, seperti pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, desain organisasi yang tepat, penggunaan teknologi yang canggih, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan

bisnis. Semua faktor ini saling terkait dan berinteraksi dalam mencapai kinerja organisasi yang optimal. Implementasi Model Countenance Stake di organisasi dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

1. Memperkenalkan konsep kepada seluruh anggota organisasi

Pada tahap awal, penting untuk memperkenalkan konsep Model Countenance Stake kepada seluruh anggota organisasi. Jelaskan prinsip-prinsip dasar model ini, serta manfaatnya dalam meningkatkan kinerja organisasi secara holistik.

2. Identifikasi dimensi evaluasi

Identifikasi dimensi evaluasi yang relevan dengan konteks organisasi. Dimensi ini dapat mencakup aspek-aspek seperti kepemimpinan, pengembangan karyawan, komunikasi, budaya organisasi, penghargaan, dan lain-lain. Sesuaikan dimensi evaluasi dengan kebutuhan dan karakteristik organisasi Anda.

3. Pengembangan alat evaluasi

Setelah dimensi evaluasi diidentifikasi, lanjutkan dengan pengembangan alat evaluasi yang sesuai. Alat ini dapat berupa kuesioner, rubrik penilaian, atau metode pengumpulan data lainnya. Pastikan alat evaluasi dapat mengukur secara komprehensif faktor-faktor yang tercakup dalam Model Countenance Stake.

4. Implementasikan alat evaluasi

Terapkan alat evaluasi yang telah dikembangkan kepada seluruh anggota organisasi. Berikan petunjuk yang jelas tentang cara mengisi atau mengikuti alat evaluasi tersebut. Pastikan bahwa proses evaluasi dilakukan secara objektif dan dapat diandalkan.

5. Analisis hasil evaluasi

Setelah data evaluasi terkumpul, lakukan analisis terhadap hasil tersebut. Identifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi berdasarkan dimensi evaluasi yang telah ditetapkan. Identifikasi juga area yang membutuhkan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

6. Pembuatan rencana tindakan

Berdasarkan hasil evaluasi, buatlah rencana tindakan yang spesifik dan terukur. Tentukan langkah-langkah yang akan diambil untuk meningkatkan kinerja organisasi di setiap dimensi evaluasi. Libatkan anggota organisasi dalam proses perencanaan ini untuk mendapatkan dukungan dan keterlibatan mereka.

7. Implementasikan tindakan perbaikan

Implementasikan rencana tindakan yang telah dibuat. Pastikan langkah-langkah perbaikan dilakukan secara konsisten dan terencana. Monitor dan evaluasi pelaksanaan

tindakan perbaikan untuk memastikan keberhasilannya.

8. Evaluasi dan pembaharuan berkelanjutan

Lakukan evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja organisasi dan efektivitas tindakan perbaikan yang telah dilakukan. Identifikasi apakah ada perluasan atau penyesuaian yang perlu dilakukan terhadap Model Countenance Stake dan implementasinya. Pastikan agar model evaluasi ini tetap relevan dengan perubahan lingkungan bisnis dan kebutuhan organisasi.

Dengan mengikuti langkah-langkah di atas, organisasi dapat mengimplementasikan Model Countenance Stake secara efektif dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Penting untuk melibatkan seluruh anggota organisasi dalam proses ini dan mengadopsi pendekatan yang berkelanjutan untuk memastikan keberhasilan implementasi dan penerapan model evaluasi ini.

Penerapan Model Countenance Stake sebagai alat evaluasi memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Model ini memberikan pendekatan yang komprehensif dalam mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kinerja organisasi, serta memberikan wawasan yang mendalam tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Dengan menggunakan Model Countenance Stake, evaluasi kinerja organisasi tidak hanya terfokus pada hasil atau output yang dicapai, tetapi juga melibatkan aspek-aspek yang lebih luas, seperti praktek manajemen, budaya organisasi, komunikasi, dan partisipasi karyawan. Melalui evaluasi ini, organisasi dapat mengidentifikasi kekuatan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, serta mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki.

Model Countenance Stake mengevaluasi kinerja tidak hanya sebagai alat untuk mengukur kinerja saat ini, tetapi juga sebagai dasar untuk pengembangan dan peningkatan berkelanjutan. Organisasi dapat mengimplementasikan rekomendasi dan strategi yang dihasilkan dari evaluasi untuk mengatasi kelemahan dan memanfaatkan kekuatan yang ada, sehingga meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, hubungan antara evaluasi kinerja menggunakan Model Countenance Stake dengan peningkatan kinerja organisasi adalah bahwa evaluasi ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, memungkinkan identifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memberikan landasan untuk pengembangan dan peningkatan berkelanjutan.

Dampak positif dari penerapan Model Countenance Stake dalam meningkatkan kinerja organisasi melalui beberapa aspek yang dapat diidentifikasi dan diperbaiki. Dengan

menggunakan Model Countenance Stake, evaluasi kinerja organisasi menjadi lebih komprehensif dan holistik, tidak hanya terfokus pada hasil akhir, tetapi juga melibatkan faktor-faktor internal yang mempengaruhi kinerja (Putri & Ishak, 2019).

Penerapan Model Countenance Stake memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor yang dianggap penting dalam meningkatkan kinerja, seperti kepemimpinan yang efektif, pengembangan karyawan, komunikasi yang baik, budaya organisasi yang mendukung, dan faktor-faktor lainnya. Dalam penelitian ini, temuan menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, organisasi dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memperbaiki aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Misalnya, jika evaluasi menunjukkan adanya kelemahan dalam kepemimpinan, organisasi dapat mengembangkan program pelatihan kepemimpinan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kepemimpinan. Selain itu, Model Countenance Stake juga memberikan wawasan tentang bagaimana faktor-faktor tersebut saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain. Misalnya, temuan dapat menunjukkan bahwa pengembangan karyawan memiliki pengaruh positif terhadap komitmen organisasi, yang pada gilirannya mempengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang hubungan ini, organisasi dapat mengarahkan upaya mereka untuk meningkatkan kinerja melalui pengembangan karyawan dan memperkuat komitmen organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang Penerapan Model Countenance Stake sebagai Alat Evaluasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi, dapat disimpulkan bahwa model ini merupakan pendekatan yang efektif dan holistik untuk mengukur kinerja organisasi. Dengan memperhatikan berbagai pemangku kepentingan dan aspek-aspek yang relevan, model ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif tentang keberhasilan organisasi. Melalui penerapan Model Countenance Stake, organisasi dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka, serta mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang harapan dan kepentingan pemangku kepentingan. Dengan melibatkan pemangku kepentingan dalam evaluasi kinerja, organisasi dapat memperoleh masukan berharga dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka. Selain itu, penerapan model ini mendorong organisasi untuk menjadi lebih transparan dan bertanggung jawab dengan melaporkan hasil evaluasi kepada pemangku kepentingan. Hal ini dapat memperkuat kepercayaan dan mendukung upaya organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjang.

Dengan demikian, penerapan Model Countenance Stake dalam evaluasi kinerja organisasi dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Danendra, I. B. K. (2013). Kedudukan dan Fungsi Kepolisian dalam Struktur Organisasi Negara Republik Indonesia. *Lex Crimen*, 1(4).
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- Freeman, R. E., Harrison, J. S., Wicks, A. C., Parmar, B. L., & De Colle, S. (2010). Stakeholder theory: The state of the art.
- Isnugroho, I. (2014). Kajian Berbagai Tipe Pengelolaan Wilayah Sungai Di Asia Sebagai Acuan Dalam Penentuan Sistem Pengelolaan Sumberdaya Air. *Jurnal Sumber Daya Air*, 10(1), 29-42.
- Junaid, I. (2016). Analisis data kualitatif dalam penelitian pariwisata. *Jurnal Kepariwisata*, 10(1), 59-74.
- Khaeruddin, F., & Aditiya, R. (2020). Evaluasi implementasi sistem pengukuran kinerja instansi pemerintah daerah. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 10(2), 195-209.
- Logahan, J. M., & Aesaria, S. M. (2014). Budaya organisasi dan keterlibatan kerja terhadap komitmen organisasi berdampak pada kinerja karyawan pada BTN–Ciputat. *Binus Business Review*, 5(2), 551-563.
- Nasukah, B., Sulistyorini, S., & Winarti, E. (2020). Peran Komunikasi Efektif Pemimpin Dalam Meningkatkan Kinerja Institusi. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(1), 81-93.
- Putri, U. A., & Ishak, R. F. (2019). *Evaluasi Penerapan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Berdasarkan Sistem Manajemen (Smk3) Menggunakan Model Countenance Stake Di PT. Pindad (PERSERO) Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Pasundan).
- Rahardjo, M. (2017). Studi kasus dalam penelitian kualitatif: konsep dan prosedurnya.
- Safitri, D. M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Di Uptd Puskesmas Telukjambe Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang* (Doctoral dissertation, Perpustakaan).
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1-12.

- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
- Suranto AW. (2018). Inovasi Tata Kelola Komunikasi Organisasi Berbasis Nilai-Nilai Keindonesiaan. FIS UNY: Inovasi Dalam Semangat Keindonesiaan.
- Suryadi, D., & Kudwadi, B. (2010, November). Application of evaluation model countenance in the secondary education curriculum and vocational technology. In *Proceedings of the 1st UPI International Conference on Technical and Vocational Education and Training* (Vol. 10, No. 11, pp. 197-202).
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.
- Winaryati, E. (2021). E-Book Model-Model Evaluasi, Aplikasi dan Kombinasinya.