

## Work Engagement pada Petugas Layanan Di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah

### Work Engagement in Service Officers in Service Office XY Central Java Province

Della Belinda\*<sup>1</sup>, Hardani Widhiastuti <sup>2</sup>

Universitas Semarang

*dllbelinda.2021@gmail.com*<sup>1</sup>

*Article History:*

**Received**

29 January 2025

**Revised**

10 February 2025

**Accepted**

8 May 2025

**Published**

30 May 2025

**Abstract.** Service officers at the Central Java Province XY Office are not only tasked with accompanying victims, but are also expected to be able to accommodate the problems experienced by victims. Another important role is expected to provide emotional, psychological and physical strengthening to victims. Work engagement can make employees engage with their work proactively. Work engagement also describes employees' ability to solve problems, relate to people, and develop innovative services. This condition makes researchers feel the need to conduct research to find out empirically the description/image of work engagement in service officers at the XY Office of Central Java Province. This research was conducted in qualitative phenomenology with a total of 4 (four) respondents, namely SPT PPA service officers totaling 3 (three) people and PUSPAGA service officers totaling 1 (one) person who have worked for approximately 3 (three) years both male and female and have competence in other fields. The results showed that service officers in charge of providing education and assistance to victims of violence have work engagement with their jobs and are influenced by job demand factors, job resources, and personal resources. Aspects that affect work engagement are education and absorption. Commitment, which is influenced by affection, makes service officers engaged and emotionally and physically involved with their work. Support from family and coworkers makes service officers able to survive and have intrinsic motivation to develop and learn. Other indicators that appear in this study are conformity and require more effort for self-adjustment if they are in a new work environment.

**Keywords:** work engagement, service officer.

**Abstrak.** Petugas layanan yang ada di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah tidak hanya bertugas untuk menemani korban, namun juga diharapkan mampu menampung permasalahan yang dialami korban. Peran penting lainnya, diharapkan dapat memberikan penguatan secara emosional, psikis dan fisik kepada korban. Work engagement dapat membuat pegawai terlibat dengan pekerjaannya secara proaktif. Work engagement juga menggambarkan kemampuan pegawai untuk menyelesaikan masalah, berhubungan dengan orang, dan mengembangkan layanan inovatif. Kondisi ini membuat peneliti merasa perlu melakukan penelitian untuk mengetahui secara empiris deskripsi/gambaran work engagement pada petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif fenomenologi dengan jumlah responden sebanyak 4 (empat) orang, yaitu petugas layanan SPT PPA sejumlah 3 (tiga) orang dan petugas layanan PUSPAGA sejumlah 1 (satu) orang yang telah bekerja selama kurang lebih 3 (tiga) tahun baik yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan dan memiliki kompetensi di bidang lainnya. Hasil penelitian menunjukkan petugas layanan yang bertugas memberikan edukasi dan pendampingan kepada korban kekerasan memiliki work engagement dengan pekerjaannya dan dipengaruhi oleh faktor job demand, job resources, dan personal resources. Aspek yang mempengaruhi work engagement yaitu education dan absorption. Komitmen yang dipengaruhi afeksi, membuat petugas layanan membuat terikat (engaged) dan terlibat secara emosional dan fisik dengan pekerjaannya. Dukungan dari keluarga dan rekan kerja membuat petugas layanan dapat bertahan

dan memiliki motivasi intrinsik untuk berkembang dan belajar. Indikator lain yang muncul dalam penelitian ini adalah konformitas dan membutuhkan usaha yang lebih untuk penyesuaian diri jika berada pada lingkungan kerja baru.

**Kata kunci:** work engagement, petugas layanan.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

## Pendahuluan

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan abdi negara dan abdi masyarakat yang dituntut memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini penting dilakukan untuk memperbaiki citra aparatur pemerintah yang jauh tertinggal, yang apabila ditelusuri dan dicari penyebabnya ditemukan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima sehingga menimbulkan rasa tidak puas. Dinas XY Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bertugas untuk memberikan pemberdayaan dan perlindungan kepada perempuan dan anak, serta berupaya mengendalikan pertumbuhan penduduk melalui keluarga berencana di kabupaten/kota se-Jawa Tengah. Dengan adanya tugas pokok yang cukup teknis dan kompleks ini tentunya memerlukan kompetensi pegawai yang cukup variatif, yang di tunjang oleh penguasaan di bidang tugas masing-masing serta suasana kerja organisasi yang kondusif.

Urusan pemerintahan yang menjadi tugas utama Dinas XY Provinsi Jawa Tengah salah satunya adalah pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, karenanya Dinas XY memiliki 2 (dua) satuan pelayanan, yaitu Satuan Pelayanan Terpadu Perlindungan Perempuan dan Anak (SPT PPA) dan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA). SPT PPA memberikan layanan pendampingan kepada perempuan dan anak korban kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi yang terjadi antar provinsi dan antar kabupaten/kota di Jawa Tengah, sedangkan PUSPAGA merupakan wadah pembelajaran bagi keluarga dan masyarakat Jawa Tengah untuk meningkatkan kapasitasnya sebagai pasangan yang harmonis serta mampu menjadi orangtua yang mendukung tumbuh kembang anak melalui pola asuh yang berperspektif hak anak.

Tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas layanan di SPT PPA, memerlukan upaya yang cukup besar agar perempuan dan anak dapat terlindungi. Tak jauh beda, petugas layanan di PUSPAGA juga memerlukan upaya yang besar, agar keluarga dapat

menerapkan pola asuh dan disiplin positif, sehingga anak tidak menjadi korban ataupun pelaku kekerasanbekerja dan juga menyukai pekerjaannya, sehingga dapat memberikan kontribusi positif terhadap organisasi dengan memperhatikan kualitas kerja yang dihasilkan.

Pengelolaan sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang mudah karena berkaitan dengan bagaimana organisasi membuat pegawai menjadi nyaman sehingga memunculkan ikatan emosi (engage) dengan organisasi. Work engagement merupakan isu yang telah berkembang dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Work engagement didefinisikan sebagai keadaan motivasional positif yang mengandung karakteristik vigor, dedication dan absorption (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-roma, & Bakker, 2002). Work engagement mengandung pengertian perilaku yang ditunjukkan seorang pegawai yang dapat disinergikan waktu dan tenaga yang dimiliki secara komit dan bertanggung jawab dalam bekerja secara efektif dan efisien dalam meningkatkan performansi diri dan organisasi kearah yang lebih baik.

Fakta penelitian menunjukkan, bahwa pegawai yang memiliki work engagement yang besar, menunjukkan tingkatan sumber energi yang lebih besar, antara lain efikasi diri, optimisme, serta ketahanan. Petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah yang memiliki engagement dapat dilihat dari pegawai yang tidak menyadari sepenuhnya tentang deskripsi pekerjaan yang dilakukannya namun mampu fokus pada tujuan dan mencoba untuk mencapai secara konsisten akan suksesnya pekerjaan guna mencapai tujuan organisasi. Mereka juga secara aktif mencari jalan untuk dapat memperluas kemampuan yang dimiliki dan pantang menyerah walau dihadapkan dengan situasi yang menyulitkan.

Pada dasarnya work engagement dibangun oleh dua konsep teori yaitu komitmen organisasi dan citizenship behaviour, yaitu perilaku pegawai yang bersedia melaksanakan aktivitas melebihi tugas dan fungsi pokoknya untuk mewujudkan produktivitas dan mutu kerja (Robbins, 2006). Perspektif teori lain menurut Albrecht (Satata, 2020) menyebutkan bahwa proses psikologis seperti berkewajiban, bermakna dan suasana hati yang positif sebagai pegawai yang berkomitmen akan menimbulkan work engagement.

Pegawai yang terlibat (engaged) terlihat energik dan antusias dalam pekerjaan mereka. Penelitian yang ada menyelidiki work engagement melalui dua dimensi yaitu energi (kekuatan) dan identifikasi (dengan pekerjaan seseorang). Jadi work engagement mencerminkan keterlibatan yang intens dan energik dalam pekerjaan (De Simone, Cicotto,

Pinna, & Giustiniano, 2016). Dipandang sebagai konstruksi motivasi, work engagement mengacu pada keadaan pikiran yang positif, memuaskan, berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan vigor, dedication dan absorption (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-roma, & Bakker, 2002).

Rothbar (dalam Saks, 2006) mengemukakan tentang keterikatan sebagai suatu konstruk motivasional yang mempunyai dua dimensi yang meliputi attention (ketersediaan kognitif seseorang untuk memikirkan peran kerjanya dalam suatu periode waktu) dan absorption (intensitas seseorang dalam memfokuskan diri pada peran kerjanya).

Bakker (2017) mengatakan pegawai yang mempunyai work engagement cenderung lebih produktif, mempunyai keinginan besar untuk bekerja, terbuka dan mudah menyesuaikan diri dengan hal baru. Ikut menambahkan Bakker & Leiter (2010) menyatakan bahwa adanya work engagement pegawai lebih memiliki perasaan bahagia serta lebih menikmati pekerjaan tanpa adanya tekanan ataupun paksaan. Work engagement merupakan sikap positif yang terwujud sebagai kepuasan kerja dan mampu menghindari perilaku menunda pekerjaan.

Telah banyak penelitian yang dilakukan dengan topik work engagement oleh peneliti-peneliti terdahulu. Penelitian yang telah dilakukan oleh Trisnawati, Sianto, Seansyah, & Saputra (2021) terhadap tenaga kesehatan yang bekerja di Jakarta Barat menganggap pekerjaan mereka telah menjadi kebanggaan dan kepentingan untuk bekerja dengan maksimal. Oleh karena itu meskipun merasa lelah, mereka bangga dengan pekerjaannya. Hasil penelitian Wati & Warsindah (2022) pada pegawai Kementerian Kelautan dan Perikanan menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki work engagement yang tinggi ditunjukkan dengan adanya rasa bangga terhadap pekerjaan yang dilakukan, dan merasa bahwa pekerjaan yang dilakukan berarti dan memiliki tujuan, serta adanya antusiasme dalam melakukan pekerjaan. Tingginya rasa engagement ini pada akhirnya akan meningkatkan hasil kerja yang harus dicapai dengan memenuhi standar kualitas kerja yang telah ditentukan.

Sejalan dengan ini, hasil penelitian kualitatif yang dilakukan terhadap guru di lingkungan SDN Sumbersari 1 Malang menyebutkan bahwa guru yang engaged akan menganggap pekerjaannya sebagai tantangan dan akan mempersiapkan segalanya untuk menyelesaikan pekerjaan, terutama jika kondisi yang dihadapi tidak mudah (Rosyanti, 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Ufaira, Imanda, Gunawan, Soeprapto, & Hendriani, (2020) juga

menunjukkan bahwa guru honorer menampilkan semangat, antusias, ketulusan, fokus dan rasa bahagia dalam melaksanakan tugas kesehariannya. Kondisi tersebut menurut peneliti merupakan perilaku work engagement responden penelitian. Walaupun reward yang didapat tidak begitu besar, namun karena telah mencintai pekerjaannya, maka guru honorer merasa betah dengan pekerjaannya.

Work engagement dalam lingkungan kerja mulai menjadi pembicaraan sejak beberapa tahun yang lalu baik dalam pustaka acuan bisnis dan psikologi organisasi. Kahn merupakan tokoh awal yang mengemukakan konsep engagement berkenaan dengan kerja Kahn (1990) menyebutkan work engagement sebagai sikap karyawan dalam menjalani pekerjaan dan bagaimana karyawan tersebut dapat mengekspresikan dirinya secara emosional, kognitif hingga fisik atas perannya dalam bekerja. Lebih jauh Kahn (dalam Saks, 2006) menjelaskan bahwa keterlibatan merupakan kehadiran secara psikologis ketika menduduki dan melaksanakan peran dalam organisasi.

Menurut Bakker & Leiter (2010) karyawan yang engaged memiliki tingkatan tenaga yang besar, dan bergairah untuk turut dalam pekerjaan mereka. Kebanyakan peneliti setuju bahwa engaged mencakup dimensi tenaga dan dimensi identifikasi, yang dicirikan oleh tingkatan tenaga (vigor) yang besar serta identifikasi yang kuat dengan pekerjaan seseorang.

Work engagement bermanfaat untuk pegawai dan organisasi karena pegawai yang engaged (terikat) diharapkan dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik. Kinerja yang lebih baik pada pegawai yang engaged (terikat) disebabkan oleh emosi positif pegawai, seperti kebahagiaan, kegembiraan, dan antusiasme (Bakker A. B., 2017). Work engagement juga memperlihatkan jika seorang secara fisik, kognitif serta afektif berhubungan dengan tempat kerja mereka, dan membuktikan kalau orang yang sama akan lebih memilih untuk melaksanakan tugas-tugas yang melebihi job desk yang telah ditetapkan lebih dahulu (Handayani, 2016).

Berdasarkan pemaparan-pemaparan diatas dan beberapa penelitian terdahulu, telah dibahas topik-topik mengenai kajian work engagement melalui berbagai sudut pandang yang berbeda bahkan dari berbagai jenis pekerjaan. Namun tidak banyak yang membahas work engagement petugas layanan yang bekerja di bidang pemerintahan, terutama yang berkaitan dengan korban kekerasan. Oleh sebab itu perlu untuk memperdalam wawasan mengenai

kajian work engagement pada petugas layanan terutama yang bekerja di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah.

Kondisi ini membuat peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan wawancara awal guna mencari tahu fenomena terkait isu-isu seputar work engagement untuk mengetahui apakah petugas layanan di Dinas XY Pemerintah Provinsi Jawa Tengah benar-benar memiliki keterikatan (engaged) terhadap pekerjaannya. Selain itu peneliti memiliki pengalaman-pengalaman pribadi dalam lingkup relasi pekerjaan dimana nampak adanya keterikatan (engaged) terhadap pekerjaannya, namun para petugas layanan tidak menyadarinya. Petugas layanan cenderung menganggap pekerjaan yang dilakukan merupakan bentuk tanggung jawab moral kepada perempuan dan anak korban kekerasan yang telah melaporkan tindak kekerasan ke satuan pelayanan mereka.

Berdasarkan wawancara awal diketahui bahwa kedua responden sama-sama memiliki dedication terhadap pekerjaannya di mana responden memandang pekerjaannya berharga, responden juga memiliki energi untuk bertahan dalam menyelesaikan pekerjaannya meskipun lingkungan kerja kurang mendukung. Selain itu guna mencari tahu dan memahami terkait isu-isu seputar work engagement diketahui bahwa keempat responden sama-sama memiliki semangat dan kebanggaan terhadap pekerjaannya, hanya saja keempatnya memiliki perbedaan dalam menyikapi sumber daya yang ada dalam menyelesaikan tugasnya. Walaupun demikian, responden tetap menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya meskipun melebihi waktu kerja yang telah disepakati.

Pemberian layanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai yang kompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Begitu pula dengan petugas layanan yang ada di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah, diharapkan mampu memberikan layanan yang sebaik-baiknya kepada pengguna layanan yaitu perempuan dan anak korban kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi agar sewaktu-waktu dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Namun lingkungan kerja memiliki asumsi bahwa petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah memperoleh kompensasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan tenaga non ASN yang bekerja di unit lainnya. Padahal beban kerja dan tuntutan kerja yang dialami oleh petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah cukup besar. Meskipun demikian, petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah tetap melakukan tanggung

jawab sepenuhnya sesuai dengan tugasnya. Petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah melakukan tugasnya sesuai dengan komitmen yang dimiliki, dengan begitu dapat menciptakan hubungan yang positif dan harmonis antara pekerjaan, korban kekerasan dan perilaku petugas layanan itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris deskripsi/gambaran work engagement pada petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah, dan untuk mengeksplorasi seberapa terikat (engaged) petugas layanan dengan pekerjaannya saat ini, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan work engagement muncul pada petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah.

## **Metode**

Fokus penelitian ini adalah work engagement petugas layanan yang ada di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah, yang merupakan perilaku positif dari petugas layanan untuk mencapai keberhasilan organisasi yang ditampilkan dengan adanya ikatan emosional, psikologis serta intelektual yang besar dari pegawai terhadap pekerjaannya dalam menjalankan perannya. Petugas layanan ini memiliki beban tugas dan tanggung jawab yang cukup besar, tidak hanya tanggung jawab kepada organisasi namun juga kepada masyarakat yang telah berani melaporkan tindak kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi yang dialaminya. Adapun karakteristik responden penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Petugas layanan SPT PPA sejumlah 3 orang, dan petugas layanan PUSPAGA sejumlah 1 orang yang telah bekerja selama kurang lebih 3 tahun, baik yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan dan memiliki kompetensi di bidang lainnya (misal advokat, desain grafis dan lain sebagainya) baik laki-laki maupun perempuan. Informan dari masing-masing responden adalah atasan, rekan kerja dan keluarga sejumlah 3 orang.

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Sebelum wawancara dilakukan, peneliti membuat panduan wawancara untuk mengungkap work engagement yang dimiliki oleh petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah. Penelitian dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun dalam panduan wawancara agar wawancara tidak menyimpang dari topik yang akan diteliti. Selain wawancara, penelitian ini juga melakukan pengambilan data dengan metode observasi

participant. Observasi dalam penelitian ini dilakukan karena aspek-aspek dan faktor-faktor yang mempengaruhi work engagement yang digunakan sebagai indikator perilaku dalam penelitian ini merupakan sikap yang membutuhkan pemaknaan. Teknik lain yang dilakukan adalah dengan cara dokumentasi, dalam hal ini peneliti menggunakan menggunakan handphone untuk mengumpulkan data dan merekam suara saat berlangsungnya wawancara.

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua teknik, yaitu triangulasi dan pemeriksaan sejawat. Triangulasi yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan penggunaan sumber, artinya peneliti menggunakan berbagai sumber pengecekan data melalui informan untuk masing-masing responden. Sumber data yang diambil sebagai informan adalah atasan langsung, rekan kerja dan keluarga responden yang mengetahui mengenai responden. Teknik berikutnya adalah pemeriksaan sejawat, dimana peneliti menyampaikan hasil temuan sementara kepada dosen pembimbing penelitian dan kepada rekan sejawat peneliti.

## **Hasil**

Sebelum penelitian dilakukan, peneliti membangun rapport yang lebih mendalam kepada masing-masing responden agar responden lebih nyaman dan lebih terbuka kepada peneliti, sehingga peneliti memperoleh keterangan atau informasi tentang gambaran work engagement secara mendalam petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah.

Peneliti mulai melakukan wawancara diawali dengan menjelaskan mengenai tata cara selama proses penelitian berlangsung. Peneliti juga menjelaskan bahwa selama proses pengambilan data, seluruh data akan direkam menggunakan alat rekam yang berfungsi untuk mempermudah dan memperlancar selama proses wawancara berlangsung. Setelah menjelaskan mengenai tata cara dan proses penelitian, responden diminta mengisi informed consent atau lembar pernyataan kesediaan untuk menjadi responden penelitian. Proses wawancara dilakukan di tempat kerja petugas layanan, dengan menyesuaikan waktu kerja petugas layanan sehingga tidak mengganggu pekerjaan dan layanan kepada korban kekerasan, eksploitasi dan diskriminasi.

Berikut adalah rangkuman hasil wawancara responden

<b>Wawancara</b>	<b>Responden AM</b>	<b>Responden IS</b>	<b>Responden RS</b>	<b>Responden AI</b>
<b>Gambaran <i>work engagement</i></b>	<b>Merasa tertarik dan terikat dengan pekerjaannya</b>	<b>Merasa tertarik dengan pekerjaannya</b>	<b>Merasa tertarik dan terikat dengan pekerjaannya</b>	<b>Merasa tertarik dan terikat dengan pekerjaannya</b>
	Responden mengetahui pekerjaannya di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah terkait isue perempuan anak (KB:W1/AM/B:36-63)	Responden mengetahui bahwa pekerjaannya sesuai dengan minat dan latar belakang pendidikannya (KB:W1/IS/B:67-70)	Responden tertarik mencari pengalaman kerja (KB:W1/RS/B:69-73)	Bekerja di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah merupakan kesempatan baru bagi responden (KB:W1/AI/B:15-32)
	Komitmen yang dimiliki responden membuat responden memikirkan cara penanganan kasus meskipun responden telah kembali ke rumah dan akan beristirahat (KB:W1/AM/B:550-556)		Responden terikat secara emosional dengan rekan kerja (KB:W1/RS/B:415-418)	Responden terikat dengan pekerjaannya karena mendapatkan pengalaman yang hanya diperoleh jika menjadi tenaga ahli profesional (KB:W1/AI/B:78-129)
<b>Job Demand</b>	<b>Tuntutan pekerjaan</b>	<b>Tuntutan dan pekerjaan</b>	<b>Tuntutan dan pekerjaan</b>	<b>Tuntutan dan pekerjaan</b>

	<b>beban kerja yang seimbang</b>	<b>beban kerja yang seimbang</b>	<b>beban kerja yang seimbang</b>	<b>beban kerja yang seimbang</b>
	Responden merasa tantangan yang muncul dari pekerjaannya lebih terkait dengan penerapan peraturan (KB:W2/AM/B:217-227)	Tantangan responden adalah pemimpin yang kurang memahami proses layanan (KB:W2/IS/B:103-121)	Tantangan yang dirasa responden adalah penanganan kasus yang segera tanpa dukungan sumber daya (KB:W1/RS/B:362-383)	Bagi responden tantangan paling besar adalah mengalahkan ekspektasi pimpinan dan ketakutan pada diri sendiri (KB:W1/AI/B:508-525)
	Responden tidak merasa beban kerja yang diberi kepadanya lebih besar (KB:W2/AM/B:183-188)	Beban kerja yang diterima responden masih selaras dengan kontrak awal yang disepakati (KB:W3/IS/B:1248-1252)	Saat ini, beban kerja yang diterima responden lebih ringan sehingga responden bisa menyelesaikan tugas utama (KB:W2/RS/B:72-86)	Beban kerja responden tidak tertuang dalam kontrak awal yang disepakati, namun masih bisa diselesaikan responden (KB:W1/AI/B:142-155)
<b>Job Resources</b>	<b>Mendapatkan dukungan dari lingkungan</b>	<b>Mendapatkan dukungan dari lingkungan</b>	<b>Mendapatkan dukungan dari lingkungan</b>	<b>Mendapatkan dukungan dari lingkungan</b>
	Keluarga responden mendukung responden bekerja ditempat sekarang (KB:W2/AM/B:974-987)	Responden mendapatkan dukungan dari ibu (KB:W3/IS/B:947-957)	Selama bekerja responden didukung oleh rekan kerja (KB:W1/RS/B:834-839)	Keluarga responden dan ketua tim/koordinator mendukung responden

			(KB:W1/AI/B:583-606)
			(KB:W2/AI/B:804)
Ilmu yang diperoleh responden dan hasil diskusi dengan organisasi lain mempengaruhi responden dan pekerjaan	Rekan kerja dan lingkungan kerja mempengaruhi responden melakukan pekerjaan		Pekerjaan responden saat ini membuat responden menjadi lebih bermakna serta adanya tanggung jawab
(KB:W2/AM/B:992-1004)	(KB:W3/IS/B:1119-1143)		(KB:W1/AI/B:821-825)

<i>Saliience of job resources</i>	<b>Mampu mengatasi keterbatasan sumber daya</b>	<b>Mampu mengatasi keterbatasan sumber daya</b>	<b>Mampu mengatasi keterbatasan sumber daya</b>	<b>Mampu mengatasi keterbatasan sumber daya</b>
	Responden akan mengatur pemakaian sumber daya dengan rekan kerja	Responden berusaha membangun relasi dan mencari solusi	Untuk efisiensi, responden berusaha menyingkat alur untuk memberikan layanan	Berkoordinasi dengan pimpinan terkait pelaksanaan tugas
	(KB:W2/AM/B:1073-077)	(KB:W3/IS/B:1011-1030)	(KB:W1/RS/B:233-243)	(KB:W1/AI/B:1062-1079)
<i>Personal resources</i>	<b>Memiliki kemampuan dan potensi untuk</b>	<b>Memiliki kemampuan dan potensi untuk</b>	<b>Memiliki kemampuan dan potensi untuk</b>	<b>Memiliki kemampuan dan potensi untuk</b>

	<b>menyelesaikan permasalahan</b>	<b>menyelesaikan permasalahan</b>	<b>menyelesaikan permasalahan</b>	<b>menyelesaikan permasalahan</b>
	Responden terus belajar mengembangkan kemampuan dan senang membaca buku (KB:W2/AM/B:776-1028)	Dinas XY Provinsi Jawa Tengah memiliki sumber daya manusia yang memadai (KB:W3/IS/B:1109-1114)	Responden berusaha bekerja sebaik mungkin (KB:W2/RS/B:376-382)	Responden dapat menyusun rencana ke depan (KB:W2/AI/B:974-1031)
<i>Vigor</i>	<b>Memiliki energi untuk menjaga kualitas kerjanya</b>	<b>Memiliki energi untuk menjaga kualitas kerjanya</b>	<b>Memiliki energi untuk menjaga kualitas kerjanya</b>	<b>Memiliki energi untuk menjaga kualitas kerjanya</b>
	Responden selalu memikirkan penanganan kasus yang belum optimal (KB:W2/AM/B:49-73)	Responden selalu memikirkan rencana pekerjaan yang akan diselesaikan di pagi hari (KB:W2/IS/B:208-269)	Responden pergi bekerja dengan rasa tanggung jawab dan kewajiban (KB:W2/RS/B:254-295)	Responden sudah mulai menyusun rencana kegiatan sesaat setelah pulang bekerja (KB:W1/AI/B:830-875)
	Yang membuat semangat adalah komitmen responden dalam bekerja (KB:W2/AM/B:114-131)	Semangat responden didukung dengan adanya keinginan bekerja sesuai dengan target dan menentukan prioritas dalam menyelesaikan masalah	Responden berusaha bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (KB:W2/RS/B:396-418)	Responden memiliki komitmen yang membuat responden tetap semangat menjalani pekerjaannya (KB:W1/AI/B:175-323)

(KB:W2/IS/B:473-501)

<i>Dedication</i>	<b>Menjadi kebanggaan</b>	<b>Menjadi kebanggaan</b>	<b>Menjadi kebanggaan</b>	<b>Menjadi kebanggaan</b>
	Responden merasa bangga dengan pekerjaannya (KB:W2/AM/B:422-434)	Pekerjaan responden saat ini dapat dibanggakan untuk dirinya dan keluarga (KB:W3/IS/B:916-921)	Responden bangga dengan pekerjaannya (KB:W1/RS/B:794-831)	Pekerjaan saat ini membuat bangga karena lebih humanity (KB:W1/AI/B:625-675)
	Tanggung jawab dan perspektif terhadap gender membuat responden dapat bertahan ditempat saat ini (KB:W1/AM/B:416-434)	Responden dapat bertahan karena sesuai passion dan rekan kerja yang seperti saudara (KB:W3/IS/B:891-903)	Responden bertahan karena adanya dukungan dan keberadaan teman kerja responden (KB:W1/RS/B:118-159)	Responden bertahan karena adanya komitmen dari awal bekerja dan pekerjaan ini memberikan manfaat kemanusiaan (KB:W1/AI/B:241-980)
<i>Absortion</i>	<b>Menikmati pekerjaannya</b>	<b>Menikmati pekerjaannya</b>	<b>Menikmati pekerjaannya</b>	<b>Menikmati pekerjaannya</b>
	Responden dapat menjaga konsentrasinya pada sore hari (KB:W2/AM/B:1075-1077)	Jika responden mudah menyelami dan terhanyut dalam pekerjaan yang disukainya (KB:W3/IS/B:338-345)	Saat bekerja responden fokus pada pekerjaannya sehingga tidak terganggu oleh hal lain	Responden dapat fokus untuk berdiskusi mengenai tema edukasi dengan rekan kerjanya.

		(KB:W1/RS/B:704-712)	(KB:W1/AI/B:998-1011; 1039-1047)
responden sering terlibat secara emosional dalam pekerjaan dan berpengaruh kepada responden dan mempengaruhi pola makan dan menjadi sulit tidur (KB:W2/AM/B:757-791)	Responden sering kali terlibat secara emosional dan fisik dalam menyelesaikan pekerjaan (KB:W3/IS/B:373-376; 392-397)	Selama bekerja, responden terikat dengan pekerjaannya, teman kerja dan keluarganya. (KB:W1/RS/B:406-446)	Suasana hati responden mudah terpengaruh karena situasi pekerjaan yang diliputi faktor emosional. Begitu pula dengan fisik responden yang terasa lelah (KB:W2/AI/B:17-64)
Responden mengalami pekerjaan secara totalitas sehingga terbawa pikirannya membuat responden merasa capek (KB:W2/AM/B:35-54)	Responden masih memikirkan pekerjaan saat berada di rumah, namun tidak mempengaruhi aktivitas responden saat di rumah (KB:W3/IS/B:450-458; 472-481)	Awal bekerja, responden tidak dapat memisahkan pekerjaan dan kehidupannya, sehingga mengalami sakit karena pekerjaan responden berpengaruh dengan kehidupannya (KB:W1/RS/B:423-618)	Pekerjaan yang dilakukan responden cukup mempengaruhi kehidupan pribadi responden (KB:W2/AI/B:85-100; 145-172)

## Pembahasan

Pekerjaan sebagai petugas layanan yang ada di SPT PPA dan PUSPAGA Dinas XY Provinsi Jawa Tengah berbeda dengan pekerjaan layanan yang ada di Organisasi Pemerintah Daerah lainnya yang ada di Provinsi Jawa Tengah. Sebagai petugas layanan, diperlukan tanggung jawab dan kerelaan memberikan sebagian waktu istirahat untuk menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugas utama. Semua responden penelitian memiliki pengalaman yang sama dalam menyelesaikan tugas utama sebagai petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah. Keterlibatan responden secara emosional dan fisik dalam menjalani pekerjaannya ini dinamakan *work engagement*. *Work engagement* adalah perilaku positif individu yang meliputi keterlibatan, keterikatan terhadap nilai budaya serta pencapaian keberhasilan organisasi yang ditampilkan dengan adanya ikatan emosional, psikologis serta intelektual yang besar dari pegawai terhadap pekerjaannya dalam menjalankan perannya.

Temuan yang diperoleh di lapangan, diketahui bahwa responden memiliki keterikatan emosional dengan rekan kerja, sehingga mempengaruhi persepsi dan sikap responden terhadap pekerjaannya. Responden IS dan responden RS di awal penelitian mengungkapkan bahwa lingkungan kerja di SPT PPA dan rekan kerja yang ada membuat kedua responden dapat bertahan sampai dengan saat dilakukannya wawancara. Responden RS mengakui bahwa jika rekan kerja yang ditemui tidak seperti saat ini, responden sudah memilih meninggalkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan yang lain. Dari penemuan ini menunjukkan bahwa kedekatan responden dengan rekan kerja membuat adanya perubahan perilaku terhadap responden, yang dapat disebut sebagai konformitas. Konformitas sendiri adalah perubahan perilaku yang menyelaraskan dengan standar kelompok yang ada (King, 2012). Responden tidak dipaksa untuk tetap bekerja di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah, hanya saja sebagian besar dari rekan responden memilih untuk tetap bertahan bekerja sebagai petugas layanan.

Berdasarkan temuan dalam penelitian diketahui bahwa responden penelitian dalam hal ini adalah petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah memiliki *work engagement* terhadap pekerjaannya. Temuan ini dibuktikan dengan adanya keterikatan responden dengan pekerjaan dan juga rekan kerja yang ada di lingkungan kerja responden. Selain itu ketiga faktor yang telah dibahas diatas, *work engagement* pada responden penelitian juga

dipengaruhi oleh konformitas dan self adaptive, sehingga responden dapat bertahan di tempat kerjanya saat ini.

## **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai work engagement pada petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah dapat disimpulkan bahwa kondisi work engagement pada petugas layanan sangat erat, dimana faktor job resources dan personal resources sangat berpengaruh terhadap responden penelitian. Responden dapat menghayati dan melakukan pekerjaannya dengan baik karena mendapatkan dukungan dari orang terdekat, yaitu keluarga dan rekan kerja. Responden juga dapat memanfaatkan sumber daya personal yang ada pada diri responden masing-masing untuk dapat mengatasi masalah yang muncul, baik itu masalah terkait penyelesaian kasus kekerasan ataupun masalah sumber daya organisasi yang kurang memadai.

Gambaran work engagement pada petugas layanan pada Dinas XY Provinsi Jawa Tengah yaitu, dukungan sosial dan karakteristik pekerjaan yang sudah dipahami responden membantu responden mengatasi kelelahan yang dapat muncul dari pekerjaan responden. Petugas layanan pada Dinas XY Provinsi memiliki sumber daya pribadi yang positif, ketika mendapatkan tekanan dan tuntutan dalam pekerjaannya, petugas layanan pada Dinas XY Provinsi akan tetap fokus dan menikmati pekerjaannya dengan intens sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab.

## **Saran**

Untuk petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah perlu untuk menentukan batasan yang jelas dengan atasan langsung mengenai pekerjaan yang harus segera diselesaikan dan pekerjaan yang masih dapat diselesaikan pada pertemuan berikutnya, selain itu meluangkan waktu untuk menghabiskan waktu dengan keluarga dan teman di luar lingkungan pekerjaan, sehingga tidak terfokus pada pekerjaan dan untuk menyegarkan pikiran.

Untuk atasan langsung petugas layanan di Dinas XY Provinsi Jawa Tengah perlu ada batasan yang jelas antara petugas layanan dan pekerjaan, serta Memberikan kesempatan

untuk cuti dan tidak diberi tambahan pekerjaan sehingga dapat memulihkan stres kerja atau melepaskan (release) tekanan pekerjaan.

Untuk peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam mengenai faktor yang mendukung work engagement pada petugas layanan di luar Dinas XY Provinsi Jawa Tengah. Selain itu juga dapat melakukan penelitian mengenai pengaruh emosi negatif terhadap kesehatan pada petugas layanan, sehingga petugas layanan dapat menangani kasus dengan lebih baik. Diharapkan Dinas XY Provinsi Jawa Tengah dapat meningkatkan sumber daya organisasi yang ada, sehingga dapat mendukung pekerjaan petugas layanan di Dinas XY Provinsi dan juga menciptakan work life balance bagi petugas layanan pada khususnya dan pegawai Dinas XY Provinsi Jawa Tengah.

### **Kepustakaan**

- Ali & Asrori. 2015. *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didid*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ayu, D.R., Maarif, S., Sukmawati, A. 2015. *Pengaruh Job Demands, Job Resources Dan Personal Resources Terhadap Work Engagement*. Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM) Vol. 1 No. 1 Agustus 2015. <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm> DOI: 10.17358/JABM.1.1.12
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. 2008. *Towards a model of work engagement*. *Career Development International*, 13(3), 209-223. doi: 10.1108/13620430810870476.
- Bakker, A. B. and Leiter Michael P. 2010. *Work engagement : a handbook of essential theory and research*. Published in 2010 by Psychology Press 27 Church Road, Hove, East Sussex BN3 2FA. ISBN 0-203-85304-0 Master e-book ISBN.
- Bakker, A. B. 2011. *An Evidence-based Model of Work Engagement*. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269. © The Author(s) 2011. Reprints and permission:sagepub.com/journalsPermissions.nav.DOI:10.1177/0963721411414534.<http://cdps.sagepub.com>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. 2014. *Job Demands-Resources Theory*. *Wellbeing*, 128. doi:10.1002/9781118539415.wbwell019.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-vergel, A. I. S. 2014. *Burnout and work engagement: The JD-R Approach*. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235.
- Bakker, A.B., & Oerlemans, W.G.M. 2016. *Momentary work happiness as a function of enduring burnout and work engagement*. *The Journal of Psychology*, 150(6), 755-778.
- Bakker, A. B. 2017. *Strategic and proactive approaches to work engagement*. *Organizational Dynamics*, 46(2), 67-75. doi:10.1016/j.orgdyn.2017.04.002.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. 2017. *Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285. doi:10.1037/ocp0000056.
- Bakker, A. B & Albrecht, S. 2018. *Work engagement: current trends*. *Career Development International*, 23(1), 4-11. doi: 10.1108/CDI-11-2017-0207.

- Banihani, M., Lewis, P. and Syed, J. 2013. *Is Work Engagement Gendered?*. *Gender in Management: An International Journal*, 28(7), pp. 400-423. November 2013 DOI: 10.1108/GM-01-2013-0005.
- Bantam, D. J., Yanto, A. D., & Syach, M. E. 2021. *Resilience as a Mediator of the Relationship between Stress Levels and Adaptive Performance in the Outer Islands TNI-AL (Indonesian National Army Navy)*. *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan Dan Konseling*, 11(1), 35–47. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24127/gdn.v11i1.3587>.
- Bantam, D.J. 2022. *Perbedaan Work Engagement Antara Pegawai Negeri Sipil, Karyawan Swasta, Tentara Nasional Indonesia Dan Karyawan Di Bawah Yayasan Militer*. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi Volume 11, Nomor 01, April 2022* <http://doi.org/10.21009/JPPP.111.02>.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). *Work engagement: a quantitative review and test of its relations with task and contextual performance*. *Pers. Psychology*, 64, 89-136. doi: 10.1111/j.1744-6570.2010.01203.x.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. 2001. *The job demands-resources model of burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. doi:10.1037/0021-9010.86.3.499.
- De Simone, S., Cicotto, G., Pinna, R., & Giustiniano, L. 2016. *Engaging public servants*. *Management Decision*, 54(7), 1569–1594. doi:10.1108/md-02-2016-0072.
- Desmita. 2016. *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Frederman, B. 2009. *Employee Engagement: A roadmap for creating profits, optimizing performance, and increasing loyalty*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Garg, S., & Dhar, R. (2017). *Employee service innovative behavior*. *International Journal of Manpower*, 38(2), 242–258. doi:10.1108/ijm-04-2015-0060.
- Hafiz, M. dan Kurniawan, I.N. 2020. *Peran Kebersyukuran Terhadap Work Engagement Pada Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat*. *Khazanah: Jurnal Mahasiswa*, 11(2). Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/khazanah/article/view/16685>.
- Hairul Anwar, *Konformitas Dalam Kelompok Teman Sebaya*, 24-25.
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., & Toppinen-Tanner, S. 2008. *Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness*. *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 78–91. doi:10.1016/j.jvb.2008.01.003.
- Handayani, D. A. 2016. *Hubungan Antara Work Engagement dengan Organizational Citizenship Behaviori Pada Karyawan Kontrak*. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(1), 58–68.
- Herdianyah, Haris. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta : Salemba Humanika.
- Iqbal, T., Khan, K., & Iqbal, N. 2012. *Job stress & employee engagement*. *European Journal of Social Sciences*, 28(1), 109-118.
- Kahn, W. A. 1990. *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. *The Academy of Management Journal*, 33(4), pp. 692–724. doi: 10.1021/la051212i.
- Karatepe, O. M. (2013). *High-performance work practices and hotel employee performance: The mediation of work engagement*. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 132–40. doi:10.1016/j.ijhm.2012.05.003.

- Krishnaveni, R., & Monica, R. 2018. *Factors influencing employee performance: The role of human resource management practices and work engagement. International Journal of Business Performance Management*, 19(4), 450–475. <https://doi.org/10.1504/IJBPM.2018.095095>.
- Laura A King. (2012). *Psikologi Umum*. Jakarta : Salemba Humanika
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nila Mustika Wati , Lucy Warsindah. 2022. *Pengaruh Servant Leadership, Competency, Motivation Terhadap Job Performance Dengan Peran Mediasi Work Engagement Pada Pegawai Kementerian Kelautan Dan Perikanan*. *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 4, No. 4, Juli 2022 574  
*Jurnal Ekonomi Efektif* ISSN : 2622 – 8882, E-ISSN : 2622-9935 *Jurnal Ekonomi Efektif*, Vol. 4, No. 4, Juli 2022 @Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang.
- Noesgaard., M.S. & Hansen., J.R. (2017). *Work Engagement in the Public Service Context: The Dual Perceptions of Job Characteristics*. *International Journal of Public Administration*, DOI: 10.1080/01900692.2017.1318401
- Riyanthi,F.a dan Syarifah, D. 2017. *Hubungan Organizational Justice Dan Work Engagement Pada Karyawan PT. Dua Kelinci*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 6, 13-25 <http://url.unair.ac.id/cf758369> e-ISSN 2301-7090.
- Robinson, D., Perryman,S & Hayday, S. 2004. *The drivers of employee engagement*. <http://www.employment-studies.co.uk/system/files/resources/files/408.pdf>.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia
- Rosyanti, D.M. 2021. *Teacher Work Engagement In Inclusive School*. *Jurnal Aplikasi Manajemen (Journal of Applied Management) JAM* Volume 19 Number 1 March 2021 Indexed in DOAJ (Directory of Open Access Journals), ACI (ASEAN Citation Index), SINTA (Science and Technology Index), and Google Scholar.
- Saks, A. M. 2006. *Antecedents and consequences of employee engagement. Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600–619. doi:10.1108/02683940610690169.
- Satata, D. B. M. 2020. *Pengaruh Organizational Commitment Terhadap Work Engagement Pada Pekerja Di Bidang Pengembangan Teknologi Informasi*. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*. ISSN 2579-6348 (Versi Cetak) Vol. 4, No. 2, Oktober 2020: hlm 349-357 ISSN-L 2579-6356 (Versi Elektronik) 349 <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v4i2.9306>.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-roma, V., & Bakker, A. B. 2002. *The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factors Analytic Approach*. *Journal of Happiness Studies* 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. 2010. *Defining and Measuring Work engagement: Bringing Clarity to the Concept*. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A Handbook of Essential Theory and Research* (pp. 10–24). Psychology Press.
- Smith, G. R., & Markwick, C. 2009. *Employee Engagement: A Review of Current Thinking*. United Kingdom: University of Sussex Campus. Diambil kembali dari <https://www.employment-studies.co.uk/system/files/resources/files/469.pdf>.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Penerbit Alabeta.
- Thomas, K. W. 2009. *Intrinsic Motivation at Work: What Really Drives Employee Engagement*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Trisnawati, Adellia Anggun., Sianto, Kerin., Seansyah, Lady Aldli., Saputra, Nopriadi. 2021. *Holistic Work Engagement pada Tenaga Kesehatan di Kota Jakarta Barat: Pengaruh Digital Quotient, Authentic Leadership, dan Perceived Organizational Support selama Covid-19*. *Jurnal*

- Akuntansi, Keuangan, dan Manajemen (Jakman) ISSN 2716-0807, Vol 2, No 4, 2021, 255-278 <https://doi.org/10.35912/jakman.v2i4.425>.
- Ufaira, R. A., Imanda, A. N., Gunawan, L. R., Soeprapto, & Hendriani, W. 2020. *Gambaran work engagement pada Guru Honorer Sekolah Dasar*. *Psikoislamedia Jurnal Psikologi*, 5(2), 168-181.
- Wilig, Carla. 2008. *Intruducing Qualitative Reasearch in Psychology Adventures In Theory And Method*, 19.
- Yang, R., Ming, Y., Ma, J., & Huo, R. 2017. *How do servant leaders promote engagement? A bottom-up perspective of job crafting*. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 45(11), 1815-1827. doi:10.2224/sbp.6704 10.2224/sbp.6704.
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. 2017. *Work engagement and job performance: the moderating role of perceived organizational support*. *Anales de Psicología*, 33(3), 708. doi:10.6018/analesps.33.3.238571.
- Zamralita. 2017. *Gambaran Keterikatan Kerja pada Dosen-Tetap Ditinjau dari Karakteristik Personal*. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni*. Vol.1 No.1, April 2017 : hlm 338-345. doi: <http://dx.doi.org/10.24912/jmishumsen.v1i2.981>,  
<https://komnasperempuan.go.id/uploadedFiles/1466.1614933645.pdf> 02/10/2022 11.16
- Ra'it, Nisa., & Laksmiwati, H. (2020). Hubungan antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja pada guru smk negeri x di surabaya. *Character : Jurnal Penelitian Psikologi*, 07(04), 32-44.
- Pri Rian., & Zamralita. (2017). Gambaran work engagement pada karyawan di PT. EG (Manufacturing Industry). *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, dan Seni*. 1(2). 295-303. <https://Journal.untar.ac.id/index.php/jimishumse n/article/view/981>
- Setyo, Mujiasih & Prihatsanti. 2013. Hubungan Antara Psychological Capital Dengan Work Engagement Pada Karyawan Pt. Bank Mega Regional Area Semarang. *Jurnal Psikologi UNDIP*. DOI: <https://doi.org/10.14710/jpu.12.2.192-202>
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2021. <https://jdih.dprd.jatengprov.go.id> > PERDA-2-2021
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 4 Tahun 2022. <https://jdih.dprd.jatengprov.go.id> > PERDA-2-2021