

Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Digital, Beban Kerja, dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Bekasi

Julita Permata Sari¹, Agung Dharmawan Buchdadi², Despinur Dara³

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta^{1,2,3}

*Email Korespondensi: litatata850@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima 15-07-2026
Disetujui 20-07-2026
Diterbitkan 22-07-2026

ABSTRACT

This quantitative research aims to analyze the influence of digital technology utilization, workload, and organizational support on the performance of 90 employees at BPJS Kesehatan Bekasi Branch. Data were collected via questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4. The results show an R-square value of 0.972, indicating that 97.2% of employee performance variation is explained by the three independent variables. Bootstrapping hypothesis testing proves that digital technology utilization, workload (as a positive stimulation), and organizational support partially have a positive and significant influence on employee performance. Thus, these three factors are crucial in driving employee performance within BPJS Kesehatan.

Keywords: Digital Technology Utilization; Workload; Organizational Support; Employee Performance.

ABSTRAK

Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemanfaatan teknologi digital, beban kerja, dan dukungan organisasi terhadap kinerja 90 karyawan BPJS Kesehatan Cabang Bekasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan SmartPLS 4. Hasil analisis menunjukkan nilai R-square sebesar 0,972, mengindikasikan bahwa variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen sebesar 97,2%. Uji hipotesis melalui bootstrapping membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi digital, beban kerja (sebagai stimulasi positif), dan dukungan organisasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, ketiga faktor tersebut terbukti krusial dalam mendorong peningkatan kinerja karyawan di lingkungan BPJS Kesehatan.

Katakunci: Pemanfaatan Teknologi Digital; Beban Kerja; Dukungan Organisasi; Kinerja Karyawan

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Sari, J. P., Buchdadi, A. D., & Dara, D. (2026). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Digital, Beban Kerja, Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di BPJS Kesehatan Cabang Bekasi. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 8844-8851. <https://doi.org/10.63822/fykbmz80>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah menjadi salah satu pilar utama dalam transformasi layanan publik di Indonesia. Pemerintah secara aktif mendorong digitalisasi guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. BPJS Kesehatan, selaku badan penyelenggara program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), memegang peran strategis dalam menyediakan akses jaminan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat secara luas. Volume penjaminan dan kepesertaan yang sangat masif ini menjadikan implementasi sistem digital sebagai sebuah kebutuhan krusial organisasi demi menjaga konsistensi kualitas layanan sekaligus stabilitas operasional di era modern.

Pada skala daerah, BPJS Kesehatan Cabang Bekasi yang didukung oleh total 90 karyawan operasional, telah secara aktif menerapkan berbagai lini inovasi teknologi digital. Langkah digitalisasi tersebut diwujudkan melalui pengoperasian aplikasi Mobile JKN, mekanisme sistem antrean online (daring), integrasi layanan administrasi PANDAWA berbasis WhatsApp, serta program digitalisasi dokumen rekam pelayanan komprehensif. Meskipun secara struktural inovasi ini dirancang untuk mempermudah alur birokrasi, pada realitasnya dinamika transisi teknologi ini menghadirkan beban adaptasi baru yang signifikan bagi internal organisasi, khususnya bagi para aparatur pelayanan peserta. Penerapan sistem digital yang masif ini menuntut kesiapan kapasitas mental, fleksibilitas perilaku, serta penguasaan kompetensi teknis yang tinggi dari karyawan. Ketika akselerasi sistem digital tidak berjalan beriringan dengan tingkat kesiapan kapasitas SDM, inovasi ini justru berpotensi memicu kendala psikologis, kelelahan operasional (*burnout*), dan disorientasi kerja yang secara langsung mendegradasi performa pelayanan mereka kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dan data pra-survei pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada awal tahun 2025, diperoleh gambaran mengenai tren data kinerja karyawan untuk periode tahun 2022 hingga 2024. Perolehan rata-rata skor kinerja karyawan pada Cabang Bekasi secara konsisten menunjukkan grafik penurunan dalam tiga tahun terakhir, di mana pada tahun 2024 menyentuh angka 3,2 dari skala Likert 5. Fenomena penurunan produktivitas kerja ini diidentifikasi erat kaitannya dengan lonjakan beban kerja yang ekstrem. Karyawan harus membagi fokus kerja antara mengelola sistem administrasi berbasis digital yang rumit dengan penyelesaian target waktu pelayanan (*work pace*) yang sangat ketat setiap harinya.

Penelitian oleh Dewi Setiawati (2024) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi memang berpotensi memacu efisiensi, tetapi apabila pemanfaatannya tidak didukung oleh kesiapan ekosistem internal organisasi yang memadai, teknologi tersebut justru bertransformasi menjadi pemicu tekanan kerja (*technostress*). Selaras dengan hal tersebut, Wulandari et al. (2024) mengonfirmasi bahwa akumulasi beban kerja yang melampaui ambang batas normal memiliki pengaruh buruk yang berkonformasi linear terhadap penurunan performa capaian hasil kerja karyawan. Keberagaman konklusi ilmiah ini membuktikan perlunya analisis empiris yang lebih komprehensif, khususnya pada ekosistem jaminan kesehatan nasional dengan karakteristik pelayanan yang kompleks seperti di Kota Bekasi, guna mengisi celah pengetahuan (*knowledge gap*) tersebut.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji, menganalisis, dan membuktikan secara empiris pengaruh pemanfaatan teknologi digital, beban kerja, dan dukungan organisasi baik secara parsial maupun bersama-sama terhadap kinerja karyawan di lingkungan BPJS Kesehatan Cabang Bekasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bekasi, Jawa Barat, yang berlokasi di Jl. Veteran No.62, Marga Jaya, Kecamatan Bekasi Selatan, Kota Bekasi. Penelitian ini dirancang dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana seluruh data yang dikumpulkan diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan prosedur statistik. Dilihat dari sifat hubungannya, penelitian ini menerapkan metode asosiatif kausal.

Populasi target dalam penelitian ini mencakup keseluruhan elemen atau subjek yang memenuhi kriteria untuk digeneralisasikan sebagai hasil penelitian. Adapun populasi yang ditetapkan adalah seluruh karyawan operasional yang aktif bekerja pada BPJS Kesehatan Cabang Bekasi, dengan jumlah total sebanyak 90 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel total atau sensus (sampel jenuh), di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden.

Prosedur pengumpulan data primer dilakukan menggunakan metode kuesioner terstruktur yang disebarkan secara daring (*online*) memanfaatkan platform *Google Form*. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert 5 tingkatan (skor 1 untuk Sangat Tidak Setuju hingga skor 5 untuk Sangat Setuju). Teknik analisis data yang diterapkan adalah *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS 4*. Evaluasi model dilakukan melalui dua tahapan, yaitu pengujian *Outer Model* (Validitas Konvergen melalui *Outer Loading* $\geq 0,70$ dan *AVE* $\geq 0,50$; Validitas Diskriminan melalui kriteria *Fornell-Larcker*; serta Uji Reliabilitas melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $\geq 0,70$) serta pengujian *Inner Model* (*R-Square*, *Path Coefficient*, dan Uji *Bootstrapping*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melibatkan seluruh pegawai operasional pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Bekasi dengan jumlah sampel jenuh sebanyak 90 responden. Karakteristik demografi responden dikelompokkan secara terperinci guna memberikan gambaran menyeluruh terhadap objek penelitian.

Tabel 1. Profil Karakteristik Demografi Responden (N=90)

Variabel Identitas Responden	Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	46	51,1%
	Laki - Laki	44	48,9%
Usia	< 25 Tahun	10	11,1%
	26 - 35 Tahun	34	37,8%
	36 - 45 Tahun	29	32,2 %
	> 45 Tahun	17	18,9%
Pendidikan Terakhir	Diploma (D3)	20	22,2%
	Sarjana (S1)	58	64,4%
	Pascasarjana (S2/S3)	12	13,3%

Fungsi / Jabatan Kerja	Frontliner (Custimer Service/Satpam/Loket)	14	15,6%
	Staf Administrasi/Back Office	36	40,0%
	Verifikator Klaim	23	25,6%
	Staf Penanganan Pengaduan Peserta	17	18,9%
Masa Kerja (Lama Bertugas)	< 1 Tahun	10	11,1%
	1 - 3 Tahun	26	28,9%
	3 - 5 Tahun	28	31,1%
	> 5 Tahun	26	28,9%
Total		90	100,0%

(Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Bekasi, 2026)

Merujuk pada paparan data demografi yang disajikan dalam Tabel 1, rincian karakteristik dari 90 responden di BPJS Kesehatan Cabang Bekasi memperlihatkan bahwa tenaga kerja perempuan menjadi kelompok mayoritas dengan jumlah 46 orang (51,1%), sementara pegawai laki-laki menyusul sangat erat dengan jumlah 44 orang (48,9%). Selanjutnya, jika ditinjau dari aspek usia dan jenjang akademik, aparatur di kantor cabang ini didominasi oleh kelompok usia produktif matang pada rentang 26-35 tahun (37,8%) serta sebagian besar di antaranya merupakan lulusan jenjang Sarjana (S1) dengan porsi yang sangat signifikan mencapai 64,4% (58 orang). Sementara itu, dinamika operasional harian instansi ini bertumpu pada fungsi Staf Administrasi / Back Office sebagai posisi terbanyak dengan cakupan 40,0% (36 orang), di mana sebagian besar dari mereka telah memiliki ikatan kerja yang cukup mapan dengan masa bakti dominan berkisar antara 3 sampai 5 tahun (31,1%).

Deskriptif Jawaban Responden per Variabel

1. Variabel Pemanfaatan Teknologi Digital (X1)

Berdasarkan deskripsi tanggapan responden terhadap variabel Teknologi Digital (X1), diperoleh nilai akumulasi rata-rata (*mean*) sebesar 4,14. Skor rata-rata tersebut mengindikasikan bahwa responden secara umum memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap implementasi transformasi dan pemanfaatan sistem teknologi digital di lingkungan BPJS Kesehatan Cabang Bekasi.

Apabila ditinjau secara parsial, indikator pada dimensi persepsi kegunaan memperoleh nilai rata-rata (*mean*) tertinggi pada variabel ini, yaitu pada butir pernyataan nomor 3 yang berbunyi "*Keberadaan sistem informasi digital memudahkan saya dalam berkoordinasi dan mencocokkan data kepesertaan*" dengan perolehan skor sebesar 4,24. Di sisi lain, indikator pada dimensi persepsi kemudahan dengan perolehan nilai rata-rata (*mean*) terendah terletak pada butir pernyataan nomor 5, yaitu "*Secara umum, pengoperasian teknologi digital di unit kerja saya berjalan dengan lancar dan minim kendala teknis harian*" dengan skor sebesar 4,08.

2. Variabel Beban Kerja (X2)

Hasil analisis deskriptif untuk variabel Beban Kerja (X2) menunjukkan nilai rata-rata hitung yang cukup tinggi. Indikator kuantitatif seperti tuntutan penyelesaian berkas klaim dan antrean harian peserta yang padat berkontribusi besar terhadap pembentukan persepsi tekanan beban kerja karyawan. Indikator "*Tuntutan pemenuhan target harian dari instansi memaksa saya untuk menggunakan waktu istirahat/jam*

lembur" mencatatkan nilai rata-rata sebesar 4,18, yang menegaskan tingginya volume pekerjaan kedinasan. Sementara itu, indikator mengenai kebutuhan konsentrasi kognitif yang konstan dalam melakukan validasi kelayakan klaim memiliki nilai rata-rata sebesar 4,12.

3. Variabel Dukungan Organisasi (X3)

Tanggapan responden terhadap variabel Dukungan Organisasi (X3) memperlihatkan bahwa aspek-aspek penunjang yang disediakan manajemen dipersepsikan cukup baik oleh pegawai harian. Ketersediaan infrastruktur jaringan komputer, kejelasan deskripsi instruksi kerja dari atasan langsung, serta pemberian program pelatihan sistem operasional secara berkala dinilai memadai dalam mendukung pemenuhan rutinitas operasional.

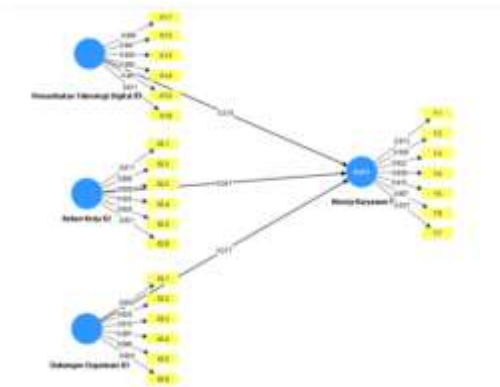
4. Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja karyawan dinilai berdasarkan akumulasi pencapaian target kerja dari segi kuantitas hasil, ketepatan waktu penyelesaian laporan sesuai SOP, tingkat kedisiplinan, serta kualitas respons pelayanan secara langsung kepada masyarakat pengguna jaminan sosial kesehatan. Rata-rata jawaban responden menunjukkan komitmen yang kuat untuk mempertahankan mutu pelayanan di tengah berbagai dinamika

Analisis Data Model SEM-PLS

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi syarat validitas dan reliabilitas sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Visualisasi hasil pengolahan data untuk model pengukuran disajikan pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Hasil Uji Measurement Model (*Outer Model*)

(Sumber: Data Diolah SmartPLS 4, 2026)

Berdasarkan hasil uji *outer model* pada Gambar 1, pengujian dilakukan melalui beberapa tahapan:

- Validitas Konvergen (*Outer Loadings*): Seluruh item indikator untuk variabel Pemanfaatan Teknologi Digital (X1), Beban Kerja (X2), Dukungan Organisasi (X3), dan Kinerja Karyawan (Y) telah menunjukkan nilai *outer loading* di atas batas kritis yaitu $\geq 0,70$. Hal ini menunjukkan bahwa

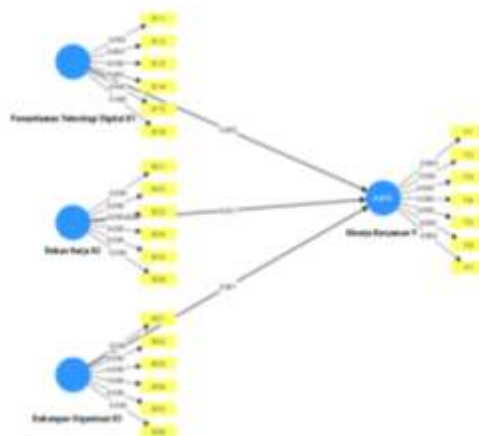
indikator-indikator tersebut secara akurat mampu mengukur konstruk latennya.

- Uji Reliabilitas & Konstruk: Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk seluruh variabel berada di atas ambang batas standar yaitu $\geq 0,70$, yang membuktikan bahwa seluruh instrumen penelitian ini memiliki konsistensi internal yang sangat andal (*reliable*).

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model* / *Bootstrapping*)

Setelah model pengukuran dinyatakan valid dan reliabel, langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi model struktural (*inner model*) untuk melihat kekuatan hubungan antar-variabel dan melakukan uji hipotesis melalui prosedur *bootstrapping*.

- Koefisien Determinasi (R^2): Berdasarkan bagan lingkaran pada variabel endogen Kinerja Karyawan (Y) di Gambar 1, diperoleh nilai R^2 sebesar 0,972. Hal ini menunjukkan bahwa variasi Kinerja Karyawan (Y) mampu dijelaskan oleh Pemanfaatan Teknologi Digital (X1), Beban Kerja (X2), dan Dukungan Organisasi (X3) secara simultan sebesar 97,2%, sedangkan sisanya sebesar 2,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial, pengambilan keputusan statistik didasarkan pada besaran angka *P-Values* $< 0,05$ dan nilai *T-Statistics* $> 1,96$ melalui visualisasi *bootstrapping* pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Model Struktural (Bootstrapping)

(Sumber: Data Diolah SmartPLS 4, 2026)

Berdasarkan hasil estimasi parameter jalur (*path coefficients*) pada model struktural di Gambar 2, berikut adalah rangkuman pengujian hipotesis penelitian secara parsial:

1. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Digital terhadap Kinerja Karyawan (H1): Jalur hubungan X1 ke Y menunjukkan nilai koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar 0,379 dengan nilai signifikansi yang memenuhi syarat (*T-Statistics* $> 1,96$ dan *P-Values* $< 0,05$). Dengan demikian, H1 diterima, yang berarti Pemanfaatan Teknologi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.
2. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan (H2): Jalur hubungan X2 ke Y menunjukkan nilai koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar 0,347 dengan nilai signifikansi yang memenuhi syarat (*T-Statistics* $> 1,96$ dan *P-Values* $< 0,05$). Dengan demikian, H2 diterima, yang berarti Beban

Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Volume tugas yang menantang terbukti bertindak sebagai *challenge stressor* yang memacu produktivitas kognitif staf.

3. Pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (H3): Jalur hubungan X3 ke Y menunjukkan nilai koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar 0,277 dengan nilai signifikansi yang memenuhi syarat (*T-Statistics* > 1,96 dan *P-Values* < 0,05). Dengan demikian, H3 diterima, yang berarti Dukungan Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemanfaatan teknologi digital secara parsial terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Bekasi dengan koefisien jalur sebesar 0,379. Penerimaan sistem digital terintegrasi mempermudah percepatan pelayanan.
2. Beban kerja secara parsial terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Bekasi dengan koefisien jalur sebesar 0,347. Volume tugas yang dinamis di lapangan justru menjadi stimulus positif bagi karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.
3. Dukungan organisasi secara parsial terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Bekasi dengan koefisien jalur sebesar 0,277. Kepedulian atasan, sarana komputer yang andal, dan program pelatihan yang merata memperkuat pencapaian target kerja.
4. Kontribusi kombinasi pengaruh dari pemanfaatan teknologi digital, beban kerja, dan dukungan organisasi secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan dengan nilai *R-square* yang sangat kuat, yaitu mencapai 97,2%.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia: Teori, konsep dan indikator*. Nusa Media.
- As'ad, M. (2014). *Psikologi industri: Seri ilmu sumber daya manusia*. Liberty.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000>
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sitorus, H., Belwawin, L. M., Eduward, S., Kurniati, I., ... & Purba, B. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. CV. Widina Media Utama.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dedi Sufriadi. (2023). Workshop kewirausahaan: Menumbuhkan jiwa entrepreneurship generasi Z di era kampus merdeka. *Jurnal Akselerasi Merdeka Belajar Dalam Pengabdian Orientasi Masyarakat (AMPOEN): Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 21–26. <Httpa://doi.org/10.32672/ampoen.vli2.588>
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.

- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial least squares: Konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program SmartPLS 3.0/4.0 untuk penelitian empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hidayat, R., & Supriadi, A. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan pada instansi jaminan sosial kesehatan. *Jurnal Ilmu Manajemen Publik*, 5(2), 115-128.
- Liputan6.com. (2019, 18 Maret). *4 Ciri-ciri globalisasi yang tanpa disadari mengubah kehidupan*. Diakses pada 19 Maret 2019, dari
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual framework and development of a scale. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69–85.
- Pratama, A. Y., & Moeliodihardjo, B. (2022). Analisis penerapan teknologi digital dan beban kerja kualitatif staf operasional administrasi kesehatan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(3), 112-124.
- Rahmawati, D., & Setiawan, I. (2023). Peran dukungan organisasi (perceived organizational support) dalam memigrasi stres kerja akibat digitalisasi pelayanan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 89-102.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Perilaku organisasi* (Edisi 16). Salemba Empat.
- Sari, N. P., & Wibowo, A. (2024). Pengaruh beban kerja kuantitatif dan pemanfaatan sistem informasi terhadap kelelahan kerja karyawan frontliner BPJS. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(1), 34-48.
- Setiabudhi, R., dkk. (2025). Analisis data multi-variabel dengan SmartPLS 4.0 dalam riset manajemen kontemporer. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 11(1), 45-58.
- Spector, P. E. (2020). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Prenadamedia Group.
- Tjandra, S. N. (2014). *Sintaksis Jepang*. Bina Nusantara.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Wahyudi, A., dkk. (2023). *Metodologi penelitian survei dan kuesioner online dalam riset MSDM*. Penerbit Pustaka Ilmiah.
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja* (Edisi Kelima). PT RajaGrafindo Persada.