

DAFTAR PUSTAKA

(FASB), Financial Accounting Standards Board, 'Statement of Financial Accounting Concepts No. 1 Objectives of Financial Reporting by Business Enterprises', 2017

AAIPI.2013. Standar Audit Intern Pemerintah Indonesia. Jakarta.

Abraham H. Maslow, 2010, Motivation and Personality. Rajawali, Jakarta.

Annamalai, N., Foroughi, B., Iranmanesh, M., & Buathong, S. (2020). Needs and Facebook addiction: How important are psychological well-being and performance-approach goals? *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*, 39(6), 1942–1953.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. 1993. *Emotional labor in service roles: The Influence of identity*, *Academy of Management Review*, 18, 88 – 115

Bastian, Indra. 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Yogyakarta: BPF.

BKPSDM Kota Makassar <https://bkpsdmd.makassar.go.id/> Diakses 24 juni 2020

Bowditch, L, James & A. F. Buono. 1990. A Primer on Organizational Behaviour. 2nd Edition. New York. Willey, Inc.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A.A. (2002). Emotional labor and Burnout: Comparing two perspective of "people work". *Journal of vacation Behaviour*, 60(1), 17-39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2011.1815>.

B. Romney, Marshall & Paul John Steinbart. 2017. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.

Choi, Y.G., & Kyoung.S.K.(2015). A literature review of *Emotional labor* and *Emotional labor* Strategies. *Journal of Management*, Vol 3(7), 238-290. DOI: 10.13189/ujm.2015.030704.

D. Wahyuningsih, N. A.Wulansari (2016). *The Impact of Psychological Capital On Nurseâ€™s Performance: The Mediating Role of Psychological Well-Being and Work-Family Conflict*. Management Analysis Journal : Vol 5 No 4

Danna, K., & Griffin, R.W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and Synthesis of the literature. *Journal of Manajemen*, 25(23), 357-384. DOI: 10. 1177/01420302500305

Davis, K. dan Newstrom, J. 1989. Human Behavior at Work. Organization Behavior 8th Edition. Singapore: Mc. Graw-Hill. International.

Dhermawan, A. A. N. Bagus, I. G. A. Sudibya, I. W. M. Utama. 2014. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 5, No. 2, 173-184

Festy, P.W. (2018). *Buku Ajar Lansia: Lanjut Usia, Perspektif dan Masalah*. Surabaya: UMSurabaya Publishing.

Gardner, D.G., (2019). The Importance of Well-being Resilient: Psychological well-being, Job otonomy, and self-Esteem of Organization manager. *Article in personality and Individual Differencs*. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109731>

Gracia, D., Al Nima, A., & Kjell, O. N. (2014). The affective profile, psychological well being and harmony: environmental mastery and self acceptance predict the sense of a harmonious life. 2(2), e259. DOI: 10.771

Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (Eds.). (2012). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York: routledge.

Grandey, A.A. (2000). Emotional Regulation in The Work Place: The New Conceptualize of *Emotional labor*. *Journal of Occoputional Heath Psychology*, Vol. 5(1), 95-110. DOI: 10.1037//1076-8998.5.1.95.

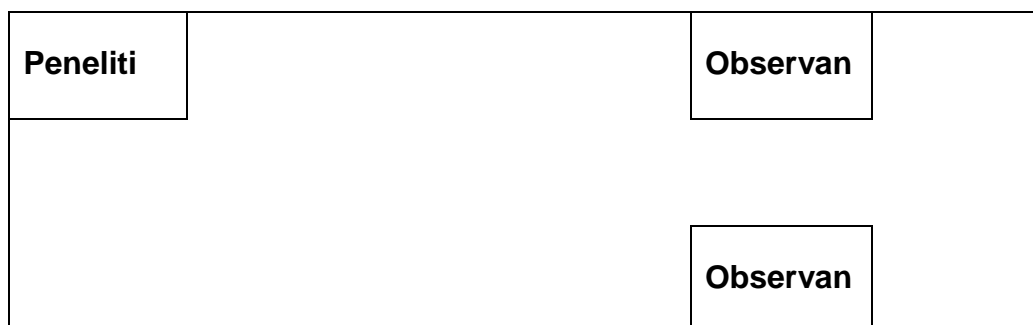
- Guy, M.E., Newman, M.A., Mastracci, S.H. (2008). *Emotional labor Putting the Service in Public Service*. New York: ME Sharpe.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Los Angeles: University of California Press.
- Hochschild, A.R. (2012). *The Managed heart: Commercialization of Human Feeling*. California: University of California Press.
- Hurlock, Elizabeth B. 2004. *Developmental Psychology*. Jakarta: Erlangga
- Iszatt, W.M. (2012). *Leadership as emotional labour: Management and the 'managed heart'*. UK: Routledge.
- Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1994). The nature of man. *Journal of applied corporate finance*, 7(2), 4-19.
- J.Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Malek, M. D., Mearns, K., & Flin, R. (2010). Stress and Psychological Well-being in UK and Malaysian fire fighters. *Cross Culture Management*, 17(1), 50-61. <https://doi.org/10.1108/13527601011016907>.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mastracci.S.H., Mary E.G. & Meridith. A.N. (2011). *Emotional labor and Crisis Response working on the Razor's Edge*. New York : Routledge.
- Mastracci.S.H., Mary E.G. & Meridith. A.N. (2011). *Emotional labor and Crisis Response working on the Razor's Edge*. New York : Routledge.
- Miles & Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992:16
- Morris J. A. & Feldman D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of *emotional labor*. *Academy of Management Review*, Vol. 21, pp. 986-1010. DOI: 10.2307/259161
- Nasution.(2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Petranto, I. (2005). *It Takes Only One To Stop the Tango, Menyelamatkan Perkawinan Seorang diri: Memberdayakan kompetensi Pribadi dalam Mengatasi Masalah Perkawinan*. Jakarta: PT Kawan pustaka.
- Puspita, D.W. & Siswati. (2018). Hubungan *Emotional labor* dengan Psychological well-being pada Perawat RSJD dr. Amino Gondohutomo Semarang. *Jurnal Empati*, Vol.7.No 3. Hal.27-32. <https://ejournal3.undip.ac.id>
- Robbin, S.P., & Judge, T.A. (2008). *Perilaku Organisasi Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.

- Robbin, S.P., & Judge, T.A. (2014). *Perilaku Organisasi* buku 1 Edisi 12. Jakarta: SalembaEmpat.
- Robbin, S.P., & Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: SalembaEmpat.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2009. *Organizational Behavior*. 13 ThreeEdition, USA: Pearson International Edition, Prentice -Hall.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On Happiness And Human Potentials: A Review Of Research On Hedonic And Eudaimonic Well-Being. In S. Fiske (Ed.), *Annual Review of Psychology*. Vol 52; 141-166. Palo Alto, CA: Annual Reviews/ Inc.
- Ryde, R., & Sofianos, L. (2014). *Chapter 02: Solomon's Solution*. London: Kogan
- Ryff, C. D. & Essex, M. J. (1992). *The Interpretation of Life Experience and Well-Being : The Sample Case of Relocations Psychological and Aging*, 7(4), 507-517. <https://doi.org/10.1037//0882-774.7.4.507>
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69 (4).719-727. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is Everything, or is it? Exploration on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol, 57, No.6 106-108.
- Ryff, C. D. (1996) Psychological Well-Being in Adult Life. Current Directions In Psychological Science, vol 4:99-104. Happiness is Everything, or is it? Exploration on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol, 57, No.6 106-108.
- Ryff, C.D. & Singer, H.B. (2008). Know Thyself and Become What You Are: A Eudaimonic Approach to Psychological Well Being. *Journal of Happiness Studies* Vol.9 No.1 : 13-39. DOI: 10.1007/s109102-006-9019-0.
- Ryff, C.D. (2014). Psychological well-being revisited: Advances in the Science and practice of eudaimonia. *Psychotherapy & Psychosomatics*. Vol.83, hal 10-28. DOI: 10.1159/00353263.
- Ryff, C.D., & Singer, H.B. (1996), Psychological Well-Being: Meaning, Measurement, and Implications for Psychotherapy Research, *Psychotherapy and Psychosomatics*, 65, 14-23.
- Sarafino, E.P., & Smith, T.W. (2012). *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions*. John Wiley & Sons Inc.
- Sarafino, E.P. (1994). *Health Psychology* (2.Ed). New York; Willey.
- Snyder, C. R., & Lopez, S.J. (2007). *Positive Psychology: The Scientific and practical Explorations of human Strengths*. California: Sage Publication.

- Stets & Turner. (2006). *Handbook of Sosiology Emotions*. USA: Springer.
- Tsalasah, E. F., Noermijati, and Ratnawati K. 2019. *The Effect of Work Stress on The Performance of Employees Psycological Well- Being and Subjective Well-Being (Study at PT. Global Insight Utama Bali Area)*. Management and Ecomics Journal Vol 3 No. 1 pg 95-107
- Vanli. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. BUMP Kota Solok) *Jurnal Manajemen, SDM dan Pengembangan Organisasi*
- Wells, I. E. (2010). *Psychological well-being*. New York : Nova Since publisher,inc
- White, MI. (2012). *Leadership As Emotional labor Mangement and 'The Managed heart'*. New York: Routledge.

LAMPIRAN

Bentuk Skema Observasi Partisipan



--

Hal – Hal yang diamati

1. Perasaan, emosi, aktivitas, tindakan, dan tujuan observan
2. Amati peristiwa, tindakan, dan perilaku dan mencari alur cerita

Bentuk Wawancara Terstruktur

IDENTITAS DIRI

Nama/ Inisial :

Usia :

Jenis Kelamin : L / P

Pendidikan terakhir :

Lama bekerja :

ASPEK *PSYCHOLOGICAL WELL-BEING*

Pertanyaan

1.	Apakah anda pernah teringat akan kenangan masa lalu anda pada awal anda memulai bekerja sebagai auditor ?kemudian apakah kenangan masa lalu anda membuat anda berhati –hati terhadap diri anda sendiri ?
2.	Apakah anda sebagai auditor masih ada pencapaian akan kepuasan kerja yang belum tercapai ?lalu apakah bentuk untuk mencapai

	kepuasan kerja tersebut ?
3.	Bagaimanakah anda menganggap rekan kerja anda ? Apakah seperti Saudara adik/kakak, sebagai guru atau murid anda, atau hanya sebagai rekan kerja biasa saja ?
4.	Ketika anda melaksanakan tugas sebagai auditor apakah anda sering berselisih pendapat dengan rekan kerja anda ? dan bagaimanakah bentuk anda menyelesaikannya?
5.	Bagaimanakah gaya anda ketika melakukan audit terhadap klien anda di suatu SKPD ? apakah anda hanya melakukan sebatas pekerjaan saja atau menjalin hubungan baik dengan klien anda di SKPD tersebut.
6.	Apakah menjadi seorang auditor merupakan arah hidup anda dalam pekerjaan ? ataukah anda pernah berfikir dimasa lalu untuk memilih sebuah pekerjaan lain ?

PERTANYAAN *EMOTIONAL LABOR*

1.	Apakah ketika anda melaksanakan tugas, terkadang anda sulit menutupi emosi yang ditampilkan ?
2.	Jika suatu hari perasaan anda sedang tidak baik, dan anda harus menemui klien/SKPD terkait, apakah anda sulit menyembunyikan perasaan anda ketika bekerja ?
3.	Apakah anda pernah memiliki prasangka buruk terhadap rekan kerja atau klien yang anda hadapi ?
4.	Bagaimanakah anda bekerja demi memenuhi standar pelayanan publik ketika situasi anda sedang tidak baik ?

5.	Ketika anda menghadappi permasalahan keluarga bagaimana kah anda menghadapi klien atau rekan kerja anda saat bertemu ?apakah dengan tersenyum ceria ? menghela nafas panjang sebelum bekerja ? bersikap datar ?
6.	Apakah anda pernah meluapkan emosi anda kepada klien terkait berkas pemeriksaan yang anda periksa tidak lengkap atau pun memiliki banyak kesalahan ?

ASPEK KINERJA

Pertanyaan

1.	Apakah menurut anda Rencana kinerja di kantor anda sudah digunakan sebagai komitmen untuk menyediakan sumber daya yang dapat dimanfaatkan secara efisien? Jelaskan
2.	Apakah menurut anda Kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas sebagai pegawai negeri sipil sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan ?
3.	Apakah menurut anda kantor anda benar- benar memberikan inspirasi yang terbaik bagi diri anda dalam mencapai prestasi kerja ?
4.	Apakah anda akan senang sekali menghabiskan sisa karir anda sebagai auditor internal ?
5.	Apakah anda siap dimutasi ketempat dengan posisi lebih tinggi dibandingkan harus tetap menjadi auditor internal ?