

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI UNIT KERJA PENGADAAN BARANG/JASA (UKPBJ) KABUPATEN PANGANDARAN

Hendra Priatna*, Arifah Rosmajudi, Basuki Rahmat

STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

e-mail co Author: * hendra.priatna3@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) Kabupaten Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan data dikumpulkan melalui observasi dan angket. Analisis data menggunakan regresi berganda dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di UKPBJ Kabupaten Pangandaran, sementara kompetensi juga berperan dalam kinerja pegawai. Implikasi dari penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya budaya organisasi dan kompetensi dalam meningkatkan kinerja pegawai di UKPBJ Kabupaten Pangandaran. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai dapat dicapai dengan memperkuat budaya organisasi dan meningkatkan kompetensi pegawai yang terlibat dalam proses pengadaan barang/jasa di Kabupaten Pangandaran.

Kata kunci: Budaya Organisasi, Kompetensi, Kinerja Pegawai.

PENDAHULUAN

Era reformasi di Indonesia telah menempatkan kinerja birokrasi pemerintah sebagai fokus utama untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Reformasi ini bertujuan mengatasi masalah seperti korupsi, nepotisme, kolusi, dan pelayanan yang kurang memuaskan di masa lalu. Pemerintah berupaya meningkatkan profesionalisme dan kompetensi pegawai dengan rekrutmen yang transparan dan berbasis meritokrasi serta melalui program pelatihan. Selain itu, penyederhanaan birokrasi dan pemanfaatan teknologi informasi menjadi prioritas untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi.

Kinerja birokrasi di daerah memainkan peran penting dalam pembangunan dengan melaksanakan kebijakan publik dan mengelola sumber daya daerah. Kualitas pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya daerah akan memengaruhi kepuasan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi. Birokrasi yang efektif dan terbuka dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan serta mencegah korupsi. Hubungan antara budaya organisasi dan kompetensi mempengaruhi kinerja birokrasi. Budaya organisasi yang mendukung inovasi,

transparansi, dan akuntabilitas dapat meningkatkan kinerja birokrasi. Sementara itu, kompetensi pegawai dalam menghadapi perubahan dan menyelesaikan tugas dengan baik juga krusial.

Pelaksanaan tugas Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) Kabupaten Pangandaran berjalan dengan baik. Tantangan seperti kurangnya akuntabilitas dalam pelaporan, keterlambatan dalam pelaksanaan tugas, dan kesulitan dalam komunikasi perlu diatasi. Budaya organisasi yang kurang mendukung serta kurangnya kompetensi dalam melaksanakan tugas menjadi faktor penyebab utama, sehingga perbaikan dalam budaya organisasi dan peningkatan kompetensi pegawai merupakan langkah penting untuk meningkatkan kinerja UKPBJ Kabupaten Pangandaran.

Wahab (Tobari, 2016, hal. 49) menjelaskan bahwa budaya organisasi dijelaskan sebagai suatu sistem yang terdiri dari nilai, kepercayaan, dan kebiasaan dalam suatu organisasi. Sistem ini berinteraksi dengan struktur formal organisasi untuk menghasilkan norma-norma perilaku. Dalam konteks ini, budaya organisasi merupakan fondasi yang mencerminkan nilai-nilai, keyakinan, dan kebiasaan yang dihayati dan dijamin oleh anggota organisasi melalui interaksi dengan struktur formalnya.

Budaya organisasi membentuk norma-norma perilaku yang menjadi pedoman bagi setiap anggota untuk bertindak dan berinteraksi dalam konteks organisasi tersebut. Dengan demikian, budaya organisasi tidak hanya mencakup aspek-aspek formal dalam struktur organisasi, tetapi juga memperhitungkan dinamika dan interaksi sosial yang terjadi di dalamnya. Budaya organisasi menjadi inti identitas dan karakter sebuah organisasi, memengaruhi cara kerja, komunikasi, serta pengambilan keputusan di dalamnya.

Dijelaskan bahwa budaya organisasi memegang peranan penting sebagai kerangka nilai yang membimbing tindakan dan perilaku sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan berinteraksi di lingkungan organisasi (Sumanto, 2014, hal. 138). Budaya organisasi bukan hanya mencakup aturan formal, tetapi juga norma, sikap, dan praktik-praktik yang secara kolektif membentuk identitas dan karakteristik unik dari suatu organisasi, yang membantu membentuk iklim kerja, meningkatkan keterlibatan pegawai, dan menciptakan kesinambungan upaya mencapai tujuan organisasi.

Penjelasan selanjutnya bahwa kompetensi adalah kemampuan atau kapasitas seseorang untuk melaksanakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, yang ditentukan oleh faktor intelektual dan fisik (Robbins, 2016, hal. 38). Ketika pegawai memiliki kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab pegawai, maka pegawai akan cenderung menjalankan tugas dengan lebih efektif dan efisien karena kompetensi pegawai mengacu pada aspek-aspek tersebut.

Top of Form

Membangun budaya yang mendorong pembelajaran dan pengembangan pegawai serta melakukan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan adalah penting

bagi organisasi. Hubungan yang positif antara budaya organisasi dan kompetensi pegawai menjadi kunci utama dalam meningkatkan kinerja individu dan keseluruhan organisasi. Kinerja pegawai mencakup kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan tugas dan menyelesaikannya sesuai dengan tanggung jawab, menghasilkan hasil yang diharapkan (Rivai, 2007).

Hasil penelitian mengenai budaya organisasi di RSUD Al Ihsan menunjukkan orientasi yang kuat pada pelayanan masyarakat, meskipun terdapat kelemahan dalam komunikasi antar unit. Meskipun kompetensi perawat dianggap baik dari segi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, ada catatan terkait perbandingan kerja yang masih di bawah standar normal. Meskipun demikian, kinerja perawat secara keseluruhan dinilai tinggi, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan, ketersediaan waktu untuk inovasi, ketelitian, prosedur penyelesaian pekerjaan, dan efisiensi pemeliharaan peralatan kerja (Nunik Puspitasari, 2020).

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan kinerja instansi pemerintah daerah, terutama Kabupaten Bandung, belum optimal, dan faktor utama yang memengaruhi kinerja adalah budaya organisasi dan kompetensi pegawai. Analisis menunjukkan bahwa budaya organisasi memberikan kontribusi sebesar 41,21% terhadap kinerja, sementara kompetensi pegawai memberikan kontribusi sebesar 54,61%. Temuan ini menekankan pentingnya pengembangan budaya organisasi yang baik dan peningkatan kompetensi pegawai untuk meningkatkan kinerja. Uji validitas dan reliabilitas menegaskan keandalan dan keabsahan data yang digunakan. Oleh karena itu, rekomendasi utama dari penelitian ini perlunya menerapkan model kompetensi yang sesuai dan memperkuat budaya organisasi sebagai strategi untuk meningkatkan kinerja pemerintahan daerah, khususnya Kabupaten Bandung (Edo Endrawan, 2007).

Temuan penelitian lain menegaskan bahwa komitmen organisasi memiliki peran krusial sebagai variabel intervening yang menghubungkan kompetensi dan budaya organisasi dengan kinerja pegawai. Penelitian tersebut menyoroti bahwa peningkatan kompetensi dan pembentukan budaya organisasi yang positif dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan komitmen organisasi. Temuan ini tidak hanya memberikan wawasan yang mendalam, namun juga implikasi penting dalam pengembangan kebijakan serta strategi manajemen sumber daya manusia di kedua wilayah tersebut. Sebagai hasilnya, hal ini memberikan dasar yang kokoh untuk meningkatkan efektivitas organisasi serta kesejahteraan pegawai secara keseluruhan (Stela Anggraini, 2022).

Dampak yang signifikan terhadap kinerja individu dan keseluruhan organisasi oleh hubungan antara budaya organisasi dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai telah diakui. Nilai-nilai, norma, dan sikap yang menjadi dasar bagi perilaku di dalam suatu organisasi mencakup budaya organisasi. Ketika budaya organisasi sejalan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, kinerja individu cenderung meningkat. Kerja tim dan kolaboratif dipromosikan oleh budaya organisasi, mendorong pegawai untuk berpartisipasi aktif, berbagi pengetahuan, dan

mendukung satu sama lain. Pegawai yang memiliki kompetensi interpersonal yang kuat, seperti kemampuan berkomunikasi yang efektif dan keterampilan dalam menyelesaikan konflik, mampu berinteraksi secara positif dengan sesama pegawai, meningkatkan koordinasi, dan menghasilkan kinerja tim yang lebih baik.

Inovasi dan pengembangan diri didorong oleh budaya, memotivasi pegawai untuk terus meningkatkan kompetensi dan keterampilannya. Pegawai yang memiliki kompetensi yang relevan dengan tuntutan pekerjaan, seperti keahlian teknis, pemecahan masalah, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan, mampu memberikan kontribusi yang berarti terhadap pencapaian tujuan organisasi. Penghargaan atas pencapaian dan kinerja menjadi dasar budaya, memberikan insentif bagi pegawai untuk mengembangkan dan menggunakan kompetensinya secara optimal. Pengakuan atas kontribusi individu juga dapat memotivasi pegawai untuk terus meningkatkan kinerjanya.

Ketidaksesuaian antara budaya organisasi dan kompetensi pegawai dapat menghambat kinerja. Jika budaya organisasi menekankan hierarki yang kuat sementara pegawai memiliki kompetensi dalam kerja tim dan otonomi, konflik budaya dapat terjadi dan menghambat produktivitas. Memperhatikan keselarasan antara budaya organisasi dan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai merupakan langkah penting bagi manajemen dalam meningkatkan kinerja individu dan keseluruhan organisasi. Melalui pengembangan budaya yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan kompetensi, serta rekrutmen dan pengembangan pegawai yang sesuai, lingkungan kerja yang memungkinkan pegawai untuk mencapai potensinya secara optimal dapat diciptakan oleh organisasi.

METODE

Studi ini bertujuan untuk menyelidiki dampak budaya organisasi dan tingkat kompetensi terhadap hasil kerja pegawai di Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) Kabupaten Pangandaran menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian terdiri dari 22 staf yang aktif di UKPBJ Kabupaten Pangandaran, dipilih melalui teknik pengambilan sampel yang sesuai. Data dikumpulkan melalui observasi langsung serta distribusi survei kepada responden. Analisis statistik dilakukan menggunakan metode regresi berganda, yang kemudian diperdalam melalui analisis jalur. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman tentang kontribusi budaya organisasi dan kompetensi individu terhadap kinerja pegawai di UKPBJ Kabupaten Pangandaran dengan menggunakan pendekatan analisis kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemerintah memainkan peran sentral dalam mengatur dan mengawasi pengadaan barang dan jasa di suatu negara, dimana bukan hanya penentu kebijakan, prosedur, dan standar yang harus diikuti oleh semua pihak terlibat, tetapi juga menjaga transparansi, akuntabilitas, dan kepentingan publik dalam proses tersebut. Di Kabupaten Pangandaran, Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) memiliki

peran krusial sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2023, dimana sebagai pusat keunggulan dalam pengadaan barang/jasa di wilayah pemerintahan, dengan karakteristik strategis, kolaboratif, berkinerja tinggi, proaktif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Melalui sistem e-procurement berbasis web, mereka memastikan proses pengadaan barang dan jasa menjadi lebih transparan dan efisien.

Pengujian hipotesis yang dilakukan menjadi dasar kuat untuk menyusun rekomendasi kebijakan atau praktik manajemen yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai di UKPBJ Pangandaran. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, tetapi juga memberikan landasan penting bagi pengambilan keputusan yang efektif dalam mengelola dan meningkatkan kinerja di lingkungan tersebut. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa baik budaya organisasi maupun kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di UKPBJ Kabupaten Pangandaran, dengan budaya organisasi memiliki koefisien beta sebesar 0.536 dan kompetensi sebesar 0.507. Selain itu, nilai signifikansi untuk kedua variabel independen tersebut adalah 0.000, menunjukkan bahwa keduanya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai di UKPBJ Kabupaten Pangandaran.

Langkah berikutnya adalah melakukan analisis jalur untuk memahami hubungan kausal antara budaya organisasi, kompetensi, dan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil analisis jalur, hubungan antara budaya organisasi dengan kompetensi memiliki nilai sebesar 50,6%, sementara pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di UKPBJ Kabupaten Pangandaran sebesar 42,8%, dan pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di UKPBJ Kabupaten Pangandaran sebesar 39,5%. Terdapat juga faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang memiliki pengaruh sebesar 18% terhadap kinerja pegawai di UKPBJ Kabupaten Pangandaran.

Dua faktor utama yang dapat signifikan dalam memengaruhi kinerja pegawai di Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) Kabupaten Pangandaran adalah budaya organisasi dan kompetensi pegawai. Budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai, kebiasaan, norma, dan keyakinan yang menjadi bagian dari lingkungan kerja suatu organisasi. Dalam konteks UKPBJ, budaya organisasi yang sehat mencakup aspek-aspek seperti transparansi, akuntabilitas, komitmen terhadap kualitas, keterbukaan terhadap inovasi, serta kepemimpinan yang mendorong partisipasi aktif. Transparansi dalam proses pengadaan barang/jasa dan akuntabilitas dalam pengambilan keputusan meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas unit kerja tersebut.

Kompetensi pegawai merupakan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dimiliki individu untuk menjalankan tugas yang diperlukan dalam pekerjaannya. Di UKPBJ, kompetensi yang relevan mencakup pengetahuan tentang peraturan dan prosedur pengadaan, keterampilan komunikasi dan negosiasi, kemampuan analisis dan evaluasi, serta komitmen terhadap integritas dan etika. Budaya organisasi yang mendukung transparansi, komitmen terhadap kualitas, inovasi, dan partisipasi aktif

akan memotivasi pegawai untuk berkinerja baik, sementara kompetensi pegawai yang kuat akan membantu mereka melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien.

Kombinasi yang baik antara budaya organisasi yang sehat dan kompetensi pegawai yang tepat dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung UKPBJ Kabupaten Pangandaran untuk mencapai kinerja optimal dalam proses pengadaan barang/jasa. Dengan demikian, investasi dalam pengembangan budaya organisasi yang baik dan pengembangan kompetensi pegawai menjadi langkah krusial bagi UKPBJ Kabupaten Pangandaran dalam mencapai tujuan-tujuan organisasionalnya yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pentingnya lingkungan kerja yang baik dan sehat dalam memengaruhi kinerja individu di dalam suatu organisasi ditunjukkan oleh pengaruh budaya organisasi yang mencapai 42,8%. Budaya organisasi mencerminkan nilai-nilai, norma-norma, keyakinan, dan perilaku yang diadopsi dan dipertahankan oleh anggota organisasi. Peran penting budaya organisasi dalam membentuk sikap, motivasi, dan perilaku pegawai tidak dapat diabaikan. Ketika budaya organisasi menekankan kolaborasi, inovasi, pertumbuhan, dan pembelajaran, pegawai cenderung merespons dengan cara yang meningkatkan kinerja mereka. Adanya budaya yang mendorong kerjasama, dukungan, dan penghargaan terhadap prestasi akan memberikan inspirasi kepada pegawai untuk berkontribusi lebih baik.

Budaya organisasi yang mendukung kolaborasi dan pertumbuhan memberikan sinyal kepada pegawai bahwa mereka dihargai dan diakui atas kontribusi mereka. Hal ini menciptakan lingkungan di mana pegawai merasa termotivasi untuk berbagi pengetahuan, bekerja sama dalam tim, dan terus berkembang secara profesional. Lingkungan yang mendorong pembelajaran menciptakan suasana di mana kesalahan dianggap sebagai peluang untuk belajar dan berkembang. Pegawai merasa nyaman untuk mencoba hal-hal baru, mengambil risiko yang sehat, dan berinovasi tanpa takut akan hukuman atau stigma. Lingkungan seperti ini mendorong kreativitas dan inovasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Melalui budaya organisasi yang positif, pegawai terlibat lebih dalam, termotivasi, dan berkomitmen pada tujuan dan nilai-nilai organisasi. Mereka juga cenderung merasa puas dengan pekerjaan mereka dan berusaha mencapai hasil yang lebih baik. Dampaknya, kinerja individu maupun keseluruhan organisasi meningkat. Ini menunjukkan pentingnya budaya organisasi yang baik dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, kolaboratif, dan berorientasi pada pertumbuhan. Investasi dalam pengembangan budaya organisasi yang positif akan memberikan manfaat besar bagi organisasi dalam jangka panjang, termasuk peningkatan kinerja dan pencapaian tujuan strategis.

Adanya pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai sebesar 39,5% menunjukkan seberapa besar kontribusi tingkat kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai di UKPBJ Kabupaten Pangandaran. Angka ini menegaskan bahwa kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja mereka di lembaga tersebut. Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai seperti keterampilan,

pengetahuan, dan kemampuan, memainkan peran penting dalam menentukan seberapa baik seorang pegawai dapat melakukan tugas-tugas mereka dengan efektif dan efisien. Keterkaitan antara Kompetensi dan Kinerja: Semakin tinggi tingkat kompetensi seorang pegawai, semakin besar kemungkinannya untuk memberikan kinerja yang baik.

Kompetensi yang baik seringkali mengarah pada kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan baik, mengatasi tantangan, dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja. Dengan demikian, organisasi cenderung mengalami peningkatan kinerja secara keseluruhan jika pegawainya memiliki kompetensi yang kuat. Implikasi bagi Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM): Temuan ini menyoroti pentingnya pengelolaan SDM yang efektif, termasuk rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan pegawai. Investasi dalam pengembangan kompetensi pegawai dapat membawa manfaat besar bagi organisasi, karena dapat meningkatkan kinerja keseluruhan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan kompetitif.

Budaya organisasi dan kompetensi memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai dalam suatu organisasi pemerintah. Budaya organisasi yang kuat dan positif menciptakan lingkungan kerja yang mempromosikan kolaborasi, inovasi, dan keterlibatan pegawai. Ketika pegawai merasa bahwa nilai-nilai organisasi sejalan dengan nilai-nilai pribadi mereka, mereka cenderung lebih termotivasi dan berkomitmen terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, budaya organisasi yang transparan dan berorientasi pada pembelajaran memungkinkan pegawai untuk berkembang dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang cepat, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka.

Di sisi lain, kompetensi pegawai adalah faktor kunci dalam menentukan kinerja organisasi. Kompetensi yang mencakup keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab mereka memberikan dasar yang kuat untuk mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik mampu menyelesaikan tugas dengan efisien dan efektif, meningkatkan produktivitas, dan memberikan kualitas layanan yang lebih tinggi kepada publik. Selain itu, kompetensi yang terus-menerus diperbarui melalui pelatihan dan pengembangan profesional memungkinkan pegawai untuk tetap relevan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang berkembang.

KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian, ditemukan bahwa budaya organisasi dan kompetensi memiliki peran yang signifikan dalam memengaruhi kinerja pegawai di Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) Kabupaten Pangandaran. Faktor budaya organisasi secara khusus terbukti memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja pegawai, sementara kompetensi juga memainkan peran penting yang signifikan dalam meningkatkan kinerja mereka. Oleh karena itu, penekanan pada pengelolaan budaya organisasi yang positif serta pengembangan kompetensi pegawai di UKPBJ

Kabupaten Pangandaran perlu diperhatikan sebagai strategi utama untuk meningkatkan kinerjanya, sesuai dengan temuan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Edo Endrawan. 2007. Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung. Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nunik Puspitasari. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Al Ihsan Jawa Barat*. Program Pascasarjana Administrasi dan Kebijakan, Univeristas Pasundan, Bandung.
- Rivai, V. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2016). *Perilaku Organisasi* (Benjamin Molan (ed.); Edisi Baha). Intan Sejati.
- Stela Anggraini. 2022. Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening Pada DPPKB Kota Lubuklinggau Dan Kabupaten Musi Rawas. Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bina Insan Lubuklinggau.
- Sumanto. (2014). *Psikologi Umum*. PT. Buku Seru.
- Tobari. (2016). *Membangun Budaya Organisasi Pada Instansi Pemerintah*. CV. Budi Utama.