

PENGARUH PELAYANAN PUBLIK DAN EFEKTIVITAS KERJA, REWARD SEBAGAI VARIABEL MODERATING TERHADAP KINERJA PERSONIL CARE EMERGENCY CENTER (CARESTER) KOTA MAKASSAR

Rusdi^{*1}, Muhammad Idris², Maryadi³

¹Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}Rusdikue@gmail.com, ²muhammadidris709@gmail.com, ³acmadmaryadi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis 1). Pengaruh pelayanan publik terhadap kinerja personil *Care Emergency Center* (CARESTER) Kota Makassar; 2). Pengaruh efektivitas kerja terhadap kinerja personil *Care Emergency Center* (CARESTER) Kota Makassar; 3). Pengaruh pelayanan publik dan efektivitas kerja dengan reward sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja personil *Care Emergency Center* (CARESTER) Kota Makassar; dan 4) Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja personil *Care Emergency Center* (CARESTER) Kota Makassar.

Penelitian ini dilaksanakan di *Care Emergency Center* (CARESTER) Kota Makassar dengan populasi sebesar 135 sedangkan tehnik penarikan sampel menggunakan slovin sehingga diperoleh sampel sebesar 101 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Method Regression Analysis (MRA) sedangkan untuk pengolahan datanya menggunakan SPSS For Windows.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja personil, efektivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja personil, pelayanan publik dan efektivitas kerja dengan reward sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja personil, dan efektivitas kerja merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kinerja personil.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Efektivitas Kerja, Reward, Kinerja Personil

ABSTRACT

This study aims to analyze 1). The influence of public services on the performance of the Makassar City Care Emergency Center (CARESTER) personnel; 2). The effect of work effectiveness on the performance of the Makassar City Care Emergency Center (CARESTER) personnel; 3). The influence of public services and work effectiveness with rewards as moderating variables affect the performance of Makassar City Care Emergency Center (CARESTER) personnel; and 4) The most dominant variable has an effect on the performance of the Makassar City Care Emergency Center (CARESTER) personnel.

This research was conducted at the Care Emergency Center (CARESTER) Makassar City with a population of 135 while the sampling technique used slovin so that a sample of 101 respondents was obtained. Data analysis in this study uses the Regression Analysis Method (MRA) while for data processing using SPSS For Windows.

The results of the study conclude that public services affect personnel performance, work effectiveness affects personnel performance, public services and work effectiveness with rewards as moderating variables affecting personnel performance, and work effectiveness is the dominant variable influencing personnel performance..

Keywords: Public Service, Work Effectiveness, Reward, Personnel Performance

PENDAHULUAN

Kinerja adalah tingkat akhir dari pencapaian pelaksanaan program/kebijakan dalam mewujudkan tujuan, misi dan visi organisasi yang diwujudkan dalam rencana strategis organisasi..

Menurut Mangkuprawira dan Hubeis (2007) kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan tertentu secara terencana pada waktu dan tepat dari Pegawai serta organisasi. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan atau target tertentu yang akan dicapai. Tanpa ada

tujuan, kinerja seseorang atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya (Safwan dan Abdullah, 2014).

Rivai dan Basri (2011) mengatakan bahwa arti dari kinerja adalah hasil yang telah dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas.

Menurut Fahmi (2016) reward merupakan bentuk pemberian balas jasa yang diberikan kepada seseorang pegawai atas prestasi pekerjaan yang dilakukan, baik berbentuk finansial maupun non finansial. Sedangkan Dalam pandangan Rivai (Faridah, 2019) Reward merupakan perangsang atau motivasi untuk meningkatkan kinerja yang dicapai seseorang yang pada umumnya diwujudkan dalam bentuk financial (insentif moneter) seperti pemberian insentif, tunjangan, bonus, dan komisi.

Menurut Handoko (1996) dalam Ambia (2018) seorang pegawai mampu mencapai efektivitas apabila pegawai menunjukkan kemampuan mengakumulasi pemilihan tujuan yang dilaksanakan dengan peralatan yang akan dipergunakan untuk melaksanakan tujuan tersebut sehingga pekerjaan tersebut terselenggara sebagaimana yang diharapkan

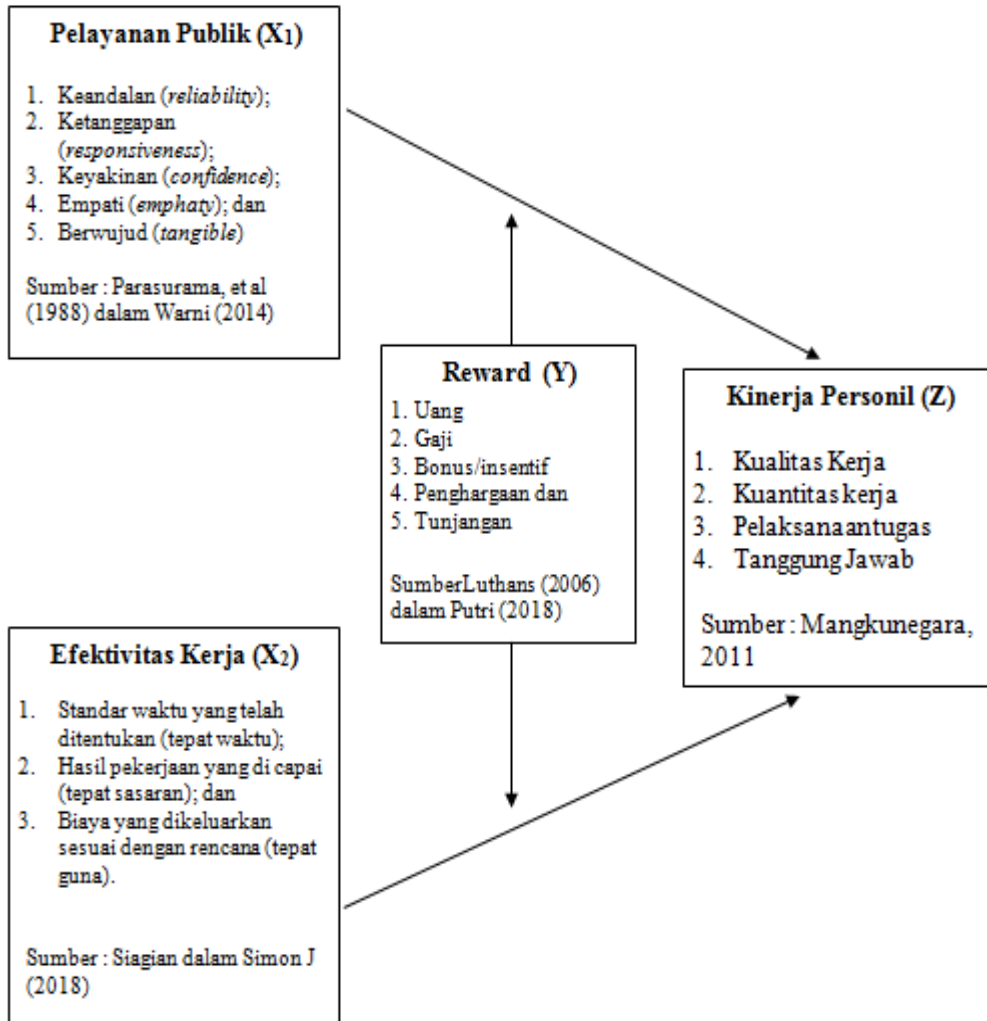
Kinerja pegawai yang baik akan langsung mempengaruhi kinerja suatu organisasi dan meningkatkan produktivitas pegawai adalah merupakan sesuatu pekerjaan yang memerlukan waktu dan proses cukup lama. Disisi lain, dalam meningkatkan pengawasan dan bimbingan, juga dilakukan penilaian tingkat keberhasilan kinerja yang telah dilakukan oleh pegawai melalui pelayanan publik, efektivitas kerja, dan reward.

Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Efektivitas kerja merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan penting dalam memaksimalkan kinerja agar tujuan dari organisasi dapat tercapai secara efektif, sehingga perlu dibina dan dikembangkan. Faktor yang terakhir yang memberikan pengaruh terhadap tercapainya kinerja adalah reward. Pemberian penghargaan kepada pegawai dapat didasarkan pada tingkat aktivitas kerja yang telah disumbangkan demi kemajuan dan keberhasilan organisasi (Sedamaryanti dalam Pratama, 2013).

Pada awal penelitian di Care Emergency Center (CARESTER) di Kota Makassar, peneliti melihat bahwa pelayanan publik masih kurang maksimal serta kurang efektifnya pekerjaan yang dilakukan oleh personil sehingga berdampak pada kinerja para personil. Hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman personil mengenai tugas yang dikerjakan sehingga kesadaran mengenai kewajiban yang menjadi tanggungjawab personil dalam pelaksanaannya kurang akurat.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang dikemukakan di atas pada Personil Care Emergency Center (CARESTER) di Kota Makassar, tentang rendahnya pelayanan, efektivitas kerja dan reward, maka penulis merasa tertarik untuk mengkajinya dalam tesis penulis dengan judul: “Pengaruh pelayanan publik, efektivitas kerja, reward sebagai moderating terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar.

Gambar 1. Kerangka konseptual



Berdasarkan kerangka konseptual, maka rumusan hipotesis penelitian yang diajukan adalah :

1. Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar (H1).
2. Efektivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar (H2)
3. Pelayanan Publik dan efektivitas kerja, reward sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar (H3).
4. Variabel efektivitas kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar (H4)

METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini menggunakan metode discovery, dengan pendekatan kuantitatif . Lokasi penelitian ini berada di kantor CARESTER di Kota Makassar dengan jumlah personil sebagai responden sebesar 153 orang yang dijadikan sampel dengan

teknik sampling menggunakan slovin. Adapun teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran menggunakan skala likert .

Dalam penelitian ini digunakan model analisis berganda dengan metode Moderating Regresion Analysis (MRA). Analisis Moderated Regression Analysis (MRA) adalah menguji hubungan kausal antara variabel independen dengan variabel dependen yang diperkuat atau diperlemah dengan adanya variabel pemoderasi

Data yang terkumpul kemudian diolah dengan bantuan program IBM SPSS for windows. Adapun persamaan yang di gunakan sebagai berikut:

$$Z : \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_1 Y + \beta_4 X_2 Y + e$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel		Nilai total r hitung	Cut off point	Status
Pelayanan Publik (X1)	X1.1	0,696	> 0,30	Valid
	X1.2	0,747	> 0,30	Valid
	X1.3	0,738	> 0,30	Valid
	X1.4	0,742	> 0,30	Valid
	X1.5	0,572	> 0,30	Valid
	Nilai Cronbach Alfa : 0,737		> 0,60	Relibel
Efektivitas kerja (X2)	X2.1	0,760	> 0,30	Valid
	X2.2	0,799	> 0,30	Valid
	X2.3	0,709	> 0,30	Valid
	Nilai Cronbach Alfa: 0,625		> 0,60	Relibel
Reward (Y)	Y.1	0,421	> 0,30	Valid
	Y.2	0,628	> 0,30	Valid
	Y.3	0,755	> 0,30	Valid
	Y.4	0,630	> 0,30	Valid
	Y.5	0,664	> 0,30	Valid
	Nilai Cronbach Alfa: 0,608		> 0,60	Relibel
Kinerja Personil (Z)	Z.1	0,835	> 0,30	Valid
	Z.2	0,859	> 0,30	Valid
	Z.3	0,897	> 0,30	Valid
	Z.4	0,844	> 0,30	Valid
	Nilai Cronbach Alfa: 0,878		> 0,60	Relibel

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas yang ditunjukkan pada tabel 1 di atas, maka diperoleh angka r hitung yang hasilnya lebih besar jika dibandingkan dengan nilai cut off point sebesar 0,30. Nilai r hitung pada variabel pelayanan publik (X1) berada antara 0,572 – 0,747, variabel efektivitas kerja (X2) nilai r hitung berada antara 0,709 – 0,799,

variabel reward (Y) nilai r hitung berada antara 0,421 – 0,755, dan untuk variabel kinerja personil (Z) memiliki nilai r hitung berada antara 0,835 – 0,897. Hal ini menunjukkan bahwa nilai r hitung > cut off point sehingga semua indikator dalam penelitian ini adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Selanjutnya nilai cronbach alfa pada setiap variabel memiliki nilai yang lebih besar dari pada cut off point (0,60) yaitu 0,608 – 0,878 yang berarti reliabel/handal sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Moderated Regression Analysis (MRA)

Tabel 2. Hasil Uji Moderated Regression Analysis (MRA)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.249	2.721		.827	.410
Pelayanan Publik (X1)	-1.949	.766	-1.642	-2.544	.013
Efektivitas Kerja (X2)	4.435	1.336	2.467	3.320	.001
PPR (X1Y)	.114	.038	3.208	3.008	.003
EKR (X2Y)	-.195	.066	-3.118	-2.958	.004

a. Dependent Variable: Kinerja Personil (Z)

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 2, maka dapat dibuat persamaan dengan formulasi sebagai berikut:

$$Z : 2,249 - 1,949 X1 + 4,435 X2 + 0,114 X1Y - 0,195 X2Y + e$$

Hasil analisis tersebut dapat diinterpretasi sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 2,248 menunjukkan bahwa jika variabel pelayanan publik (X1), Variabel efektivitas kerja (X2), Variabel Interaksi Pelayanan Publik dan Reward (X1Y) serta Variabel Interaksi efektivitas kerja dan Reward (X2Y) = 0 (nol), maka kinerja personil akan meningkat sebesar 2,248 point.
2. Nilai koefisien korelasi -1,194 menunjukkan bahwa jika pelayanan publik (X1) menurun satu poin, maka nilai kinerja personil (Z) akan mengalami penurunan sebesar 1,194 point dengan asumsi variabel lainnya tetap. Untuk nilai signifikansinya kurang dari 0,050 (0,013). Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini di terima karena terdapat pengaruh negatif signifikan pelayanan publik terhadap kinerja personil.
3. Nilai koefisien korelasi 4,435 menunjukkan bahwa jika efektivitas kerja (X2) meningkat satu poin, maka nilai kinerja personil (Z) akan mengalami peningkatan sebesar 4,435 point dengan asumsi variabel lainnya tetap. Untuk nilai signifikansinya kurang dari 0,050 (0,001). Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini di terima karena terdapat pengaruh positif signifikan efektivitas kerja terhadap kinerja personil.

4. Nilai koefisien korelasi 0,114 menunjukkan bahwa jika variabel Moderating (X1Y) meningkat sebesar satu poin, maka nilai Kinerja personil (Z) akan mengalami peningkatan sebesar 0,114point dengan asumsi variabel lainnya tetap. Untuk nilai signifikansinya kurang dari 0,050 (0,003). Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini di terima karena terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan publik terhadap kinerja personil yang di moderasi oleh reward. Hasil ini mempertegas bahwa dengan adanya reward akan meningkatkan (memperkuat) pelayanan publik sehingga kinerja personil akan semakin baik.
5. Nilai koefisien korelasi -0,195 menunjukkan bahwa jika variabel Moderating (X2Y) turun satu poin, maka nilai Kinerja personil (Z) akan mengalami penurunan sebesar 0,195 point dengan asumsi variabel lainnya tetap. Untuk nilai signifikansinya kurang dari 0,050 (0,004). Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini di terima karena terdapat pengaruh negatif signifikan efektivitas kerja terhadap kinerja personil yang dimoderasi oleh reward. Hasil ini mempertegas bahwa dengan adanya reward akan menurunkan (memperlemah) efektivitas kerja secara signifikan sehingga kinerja personil akan menurun.
6. Variabel yang memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kinerja personil adalah efektivitas kerja. Sehingga hipotesis ke 4 (empat) terbukti

Uji F (Secara Simultan)

Tabel 3. Hasil Uji Simultan ANOVA

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	190.027	4	47.507	9.731	.000a
	Residual	468.666	96	4.882		
	Total	658.693	100			

a. Predictors: (Constant), EKR, Total X1, Total X2, PPR

b. Dependent Variable: Total Z

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai F- hitung > F_{table}, (9.731 > 2,47) dan nilai sig 0.00 < 0.05. Maka dapat disimpulkan model yang terbentuk memenuhi goodness of fit model, dan diketahui bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan antara pelayanan publik, efektivitas kerja, dan interaksi variabel moderasi reward terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Makassar.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.537a	.288	.259	2.210

a. Predictors: (Constant), EKR, Total X1, Total X2, PPR

b. Dependent Variable: Total Z

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai R² sebesar 0.288 menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan publik (X₁), efektivitas kerja (X₂), dan interaksi variabel moderating (EKR dan PPR) terhadap kinerja personil (Z) sebesar 0.288 atau 28,8% sedangkan sisanya sebesar 71.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak teliti dalam penelitian ini atau diluar dari model ini.

PEMBAHASAN

Pelayanan Publik Berpengaruh Terhadap Kinerja Personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar

Berdasarkan hasil analisis data ditemukan nilai koefisien korelasi pelayanan publik (X₁) terhadap kinerja personil (Z) sebesar -1,194 dengan nilai signifikansinya kurang dari 0,050 (0,013). Hal ini bermakna bahwa apabila pelayanan publik menurun maka akan berdampak pada penurunan kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima karena terdapat pengaruh negatif signifikan pelayanan publik terhadap kinerja personil. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nor (2014) menemukan bahwa pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kinerja di lingkungan Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Samarinda serta penelitian yang dilakukan oleh Kawahe, et al (2016) yang menghasilkan pengaruh positif dan sangat signifikan pelayanan publik terhadap kinerja.

Adanya efektivitas dalam melaksanakan pekerjaan dapat meningkatkan keberhasilan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kegagalan dari hasil pekerjaan yang dilakukan. Dengan adanya keefektifan dalam melaksanakan pekerjaan akan berdampak terhadap kinerja yang akan dihasilkan oleh seorang personil didalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan organisasi (Sari, 2017).

Efektivitas Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar

Berdasarkan hasil analisis data ditemukan nilai koefisien korelasi efektivitas pelayanan (X₂) terhadap kinerja personil (Z) sebesar 4,435 dengan nilai signifikansinya kurang dari 0,050 (0,001). Hal ini bermakna bahwa apabila efektivitas kerja meningkat maka akan berdampak pada peningkatan kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima karena terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan publik terhadap kinerja personil. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Nelson (2020) yang hasil penelitiannya menemukan bahwa efektivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja serta dalam penelitian Harmoko (2013) menunjukkan bahwa bahwa kinerja akan meningkat bila didukung oleh efektivitas kerja yang efektif..

Pelayanan Publik Dan Efektivitas Kerja, Reward Sebagai Variabel Moderating Berpengaruh Terhadap Kinerja Personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar

Berdasarkan hasil analisis data ditemukan bahwa nilai koefisien korelasi variabel Moderating (X₁Y) terhadap Kinerja personil (Z) sebesar 0,114 dan nilai signifikansinya kurang dari 0,050 (0,003). Sedangkan nilai koefisien korelasi variabel Moderating (X₂Y) terhadap Kinerja personil (Z) sebesar -0,195 dan nilai signifikansinya kurang dari 0,050 (0,004). Hal ini bermakna bahwa reward mampu memoderasi hubungan pelayanan publik dan efektivitas kerja terhadap kinerja personil yang mana Care

Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima karena terdapat pengaruh pelayanan publik dan efektivitas kerja terhadap kinerja personil yang di moderasi oleh reward. Hasil ini mempertegas bahwa dengan adanya reward akan memperkuat maupun memperlemah dari masing-masing hubungan terhadap kinerja personil.

Penerapan sistem penghargaan (reward) akan meningkatkan komitmen personil terhadap organisasi itu sendiri, dimana personil terbaik akan tetap berada dalam organisasi, sementara pegawai yang malas akan meninggalkan organisasi dan sistem penghargaan juga meminimalkan absensi atau ketidakhadiran personil (Popescu, 2011). Sistem penghargaan yang diarahkan pada pemenuhan kebutuhan individu dapat mendukung pada peningkatan efektivitas kerja sehingga pendekatan ini dapat membantu membangun sistem kerja yang lebih efektif sehingga menjamin sebuah penghargaan mempunyai nilai penting dalam pelaksanaan tugas secara efektif sehingga kinerja dapat tercapai dengan maksimal (Siagian et al, 2019).

Pada deskripsi tanggapan responden pada pelayanan publik pada indikator keyakinan dinilai sangat tinggi oleh responden sedangkan yang dinilai paling rendah yaitu indikator berwujud. Untuk variabel efektivitas kerja pada indikator biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana (tepat guna) dinilai sangat tinggi oleh responden sedangkan yang dinilai paling rendah yaitu indikator hasil pekerjaan yang dicapai (tepat sasaran). Variabel reward untuk indikator gaji dinilai sangat tinggi oleh responden sedangkan yang dinilai paling rendah yaitu tunjangan serta untuk variabel kinerja personil, tanggapan responden pada indikator kuantitas kerja memiliki penilaian yang paling tinggi sedangkan indikator yang dinilai paling rendah adalah pelaksanaan tugas..

Variabel Efektivitas Kerja Yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kinerja Personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar

Berdasarkan dari hasil analisis data ditemukan bahwa variabel yang memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kinerja personil adalah efektivitas kerja. Sehingga hipotesis ke 4 (empat) terbukti.

Menurut Sari (2017) efektivitas kerja merupakan awal mula dari keberhasilan organisasi karena efektivitas individu akan menghasilkan efektivitas tingkat kelompok dari efektivitas kelompok selanjutnya bergerak dalam suatu organisasi yang mempunyai suatu tujuan bersama atau dapat dikatakan tingkat efektivitas organisasi. Efektivitas kerja merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan usaha yang telah ditentukan sebelumnya (Emeron dalam Harlofida, 2018). Padangan efektivitas kerja sebagai suatu proses negosiasi dari suatu proses yang mencerminkan produktivitas kerja yang meliputi kinerja, efisiensi dan efektivitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan Berdasarkan hasil Penelitian dan Pembahasan yang telah dikemukakan diatas dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik berpengaruh terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar.
2. Efektivitas kerja berpengaruh terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar

3. Pelayanan Publik dan efektivitas kerja, reward sebagai variabel moderating berpengaruh terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar.
4. Variabel efektivitas kerja yang paling dominan berpengaruh terhadap kinerja personil Care Emergency Center (CARESTER) Kota Makassar

DAFTAR PUSTAKA

- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. Publik, 3.
- Anshori, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Manggala Citra Mandiri Sakti Tulungagung Dengan Sistem Reward Sebagai Variabel Moderating.
- Astuti, W. S., Sjahrudin, H., & Purnomo, S. (2018). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan.
- Budiawan, B., Maryadi, M., & Gusti, D. H. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Mamuju. Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia, 1(1), 28-41.
- Busro, M. (2018). Teori-teori manajemen sumber daya manusia. Prenada Media.
- Eka Putra, W. (2018). Analisis Pengaruh Pengawasan Fungsional, Akuntabilitas Publik Dan Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah: Studi Empiris Pada SKPD di Provinsi Jambi (Analysis of the Effect of Functional Oversight, Public Accountability and Improvement Public Service Towards Local Government Performance: Empirical Study of SKPD in Jambi Province). Jurnal Akuntansi dan Pajak, 18(02).
- Emita, I., dan Utomo, K. P. (2019). Reward Dan Punishment Berpengaruh Terhadap Kualitas Kerja Pegawai. Jurnal Administrasi Kantor, 7(1), 11-20.
- Fahmi, Irham. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi. Bandung. Alfabeta.
- Farida, A. (2019). Pengaruh Pemberian Reward dan Motivasi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan”(Studi Pada PT. Barata Indonesia (Persero) Cilegon Divisi Komponen Turbin (Doctoral dissertation, UIN SMH BANTEN).
- Febri, Galih., Pangesti. (2012). pelaksanaan Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngaglik 1 Sleman Yogyakarta. Thesis, Universitas Negeri Yogyakarta. Non Publication.
- Febrianti, S. (2014). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja (Studi Pada Karyawan PT. Panin Bank Tbk. Area Mikro Jombang). Jurnal Administrasi Bisnis, 12(1).

- Febryan, S. F. (2019). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Bandung (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS).
- Firman, A. (2022). Implementation of Occupational Safety and Health (K3) for Increasing Employee Productivity. *Jurnal Economic Resource*, 5(2), 365-376.
- Firman, A., & Said, S. (2016). Linking organizational strategy to information technology strategy and value creation: impact on organizational performance. *Journal of Business and Management Sciences*, 4(3), 60-67.
- Harlofida, D. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Koperasi Bina Langgeng Belitang Ogan Komering Ulu Timur. *Jurnal AKTUAL*, 16(2), 117-126.
- Harmoko, L. (2013). Pengaruh Efektivitas Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Krisna Brass Indonesia (Doctoral dissertation, Prodi Manajemen UNIKA Soegijapranata).
- Ivancevich, John, M. (1994). *Human Resourch Management, Foundation Of Personal*. Richard D Irwin Inc: USA.
- Kawahe, L., Tulusan, F., & Kiyai, B. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37).
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN. Yogyakarta.
- Mangkunegara., A. A. Anwar, Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Nor, S. (2014). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebersihan Dan Pertamanan Kota Samarinda. *PREDIKSI*, 3(1), 91-95.
- Permatasari, D. (2019). Pengaruh Reward Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Mitek Cabang Lampung Tengah (Doctoral dissertation, IIB DARMAJAYA).
- Permatasari, D. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Cangkuang Kabupaten Bandung (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi Unpas).
- Popescu, D. I. (2011). Rewards affecting the organizational concerns. *Revista de Management Comparat Internațional*, 12(2), 319-325.

- Pratama, S. P. (2013). Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Soreang Kab. Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Prismawati, E. (2012). Analisis Kinerja Pelayanan Publik (Studi kasus Pada SKPD Kabupaten Sukoharjo) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Putra, Fadhilla. (2012). New Public Governance. Malang. UB Press.
- Putri, R. N. (2018). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Pegawai Bidang Sekretariat Pada Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang (PUPR) Provinsi Riau (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Rahmawaty, E. (2015). Hubungan Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Pegawai Administratif Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Riniwati, Harsuko. (2011). "Mendongkrak Motivasi dan Kinerja: Pendekatan Pemberdayaan SDM". Malang. UB Press.
- Rivai, Vethzal., & Basri. (2011). Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya saing Perusahaan. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Safitri, N. (2018). Analisis Pengaruh Pengawasan Fungsional, Akuntabilitas Publik Dan Peningkatan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada OPD di Kota Semarang) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Saputra, Dicky. (2017). Pengaruh Reward (Penghargaan) Dan Punishment (Sanksi) Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional Ii Sumatera Barat. Vol.8.No.1. Universitas Padang. Sumatera Barat.
- Sari, N. D. (2017). Pengaruh Efektivitas Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Perkebunan Nusantara V Pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Satyanto, T. (2016). Kualitas Pelayanan Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan KTP) (Doctoral dissertation, perpustakaan).
- Siagian, Sondang, P. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, N. F., Enre, A., & Panjaitan, R. E. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Media. Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah), 2(2), 453-461.

- Simon, J. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. Publik, 4.
- Sinambela., Lijan, Poltak. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Sutarto. (2012). Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi. Edisi Revisi. Cetakan Kedelapan. Yogyakarta. Gadjah Mada Press.
- Tangkilisan., Nogi, Hessel. (2005). Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Warni, G. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sako Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Wijaya, M. (2018). Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang (Studi di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang) (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).