



PENGARUH LINGKUNGAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN UKM KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR

Sofyan*¹, Anwar², Didiek Handayani Gusti³

^{1,2,3}Program Pascasarjana Magister Manajemen ITB Nobel Indonesia Makassar

Email : sofyanryoep@gmail.com, anwar.rauf82@gmail.com, didiek@stienobel-indonesia.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menguji dan menjelaskan (1) pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar (2) pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Juli 2020. Populasi penelitian adalah semua pegawai pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar, dengan jumlah pegawai 81 orang. Berdasarkan penelitian ini pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode sampel jenuh mengingat populasi kurang dari 100 orang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh tidak signifikan lingkungan kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan motivasi kerja secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koeprasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik, Covid-19.

ABSTRACT

.This study aims to examine and explain (1) the influence of the work environment, work motivation and organizational commitment partially on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency (2) the influence of the work environment, , work motivation and organizational commitment simultaneously to the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency.

The research approach used is a quantitative approach. This research was conducted at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency. When the research was conducted starting July 2020. The study population was all employees at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency, with a total of 81 employees. Based on this research, the sample selection in this study was carried out using the saturated sample method considering the population was less than 100 people.

The results of this study indicate that (1) there is a partially insignificant effect of the work environment on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency (2) there is a positive and significant effect on work motivation partially on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Office of Industry, Trade, Cooperation and UKM, Selayar Islands Regency (3) there is a positive and



significant effect of organizational commitment partially on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Office of Industry, Trade, Co-operation and UKM of Selayar Islands Regency (4) there is a positive and significant influence of the work environment, work motivation and organizational commitment simultaneously on the quality of public services during the Covid-19 pandemic at the Department of Industry, Trade, Cooperation and UKM of Selayar Islands Regency.

Keywords: *Work Environment, Work Motivation, Organizational Commitment, Quality of Public Services, Covid-19.*

PENDAHULUAN

Sejak diumumkannya pasien pertama positif corona oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 02 Maret 2020, saat itu pula pemerintah sebagai pelaksana kegiatan pelayanan publik diharuskan untuk memberikan pelayanan maksimal dan berkualitas bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pemerintah telah mengorganisasi sektor publik wajib memberikan pelayanan prima dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama bagi aparatur pelayan sesuai dengan standar pelayanan publik dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada dasarnya untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan baik, setiap instansi pelaksana pemerintahan harus mempertimbangkan berbagai keadaan yang mungkin akan mempengaruhinya. Keadaan-keadaan tersebut pasti akan saling berpengaruh satu dengan yang lainnya. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan baik tersebut, maka diantara yang memperoleh perhatian adalah faktor lingkungan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi.

Terkait dengan pelayanan publik di masa pandemic, pemerintah melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 menyatakan bencana non alam yang disebabkan oleh akibat dari pandemic *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) sebagai bencana skala nasional. Bahkan sejak tanggal 17 maret 2020 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah mengeluarkan kebijakan kepada ASN agar bekerja dari rumah atau *Work From Home*.

Aparatur pemerintah dituntut tetap menjaga kelangsungan pelayanan dengan mengubah cara pelayanan yang membatasi jarak fisik antara pemerintah dan warga masyarakat sebagai pengguna layanan. Perubahan cara pelayanan kepada warga masyarakat merupakan suatu keniscayaan yang tak dapat disangkal. Hal demikian sejalan dengan prinsip kontinuitas dan adaptif dalam pelayanan publik yang dikemukakan oleh B. Libios (dalam Haryatmoko, 2011). Kontinuitas berarti pelayanan publik kepada masyarakat tidak boleh berhenti selama pandemic, pelayanan dasar tetap diselenggarakan setidaknya pemberian pelayanan minimum. Sedangkan adaptif dipahami sebagai penyesuaian cara pelayanan selama pandemic yang memberi kemudahan akses pelayanan publik bagi masyarakat.

Diantara yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap publik adalah lingkungan kerja, Nasir, dkk (2020). Lingkungan kerja adalah salah satu hal penting dan mampu mempengaruhi dan mendatangkan pendayagunaan sumber daya manusia yang maksimal bagi suatu organisasi. Selain itu, lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang sensitive didalam dunia kerja sebab ia dapat menjadikan para pegawai merasa puas dalam bekerja sehingga akan berdampak pada peningkatan kualitas pekerjaan mereka, Kishen, Syah dan Anindita (2020).

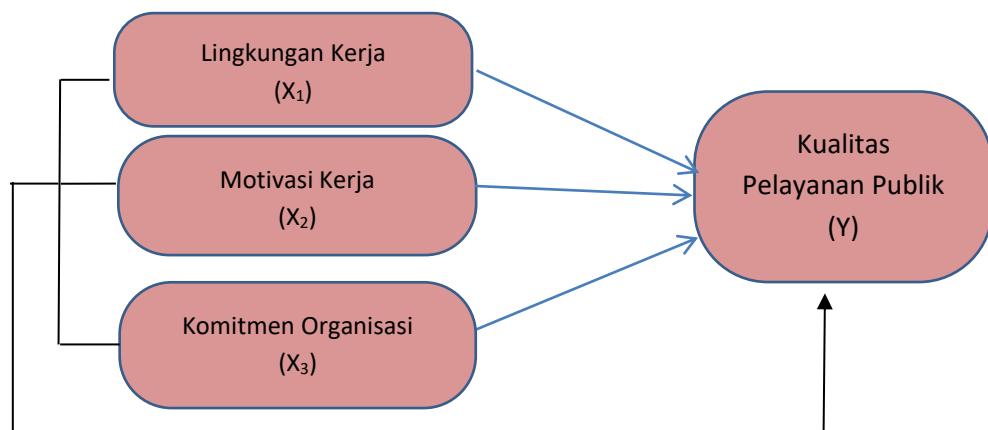
Selain lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah motivasi kerja. Disebutkan didalam berbagai penelitian bahwa motivasi kerja

dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik secara signifikan, Ugaddan & Park (2017). Hal ini wajar jika kita memperhatikan motivasi adalah bagian penting dalam bekerja atau hasil kerja individu, Robbins (1998). Motivasi kerja dapat menyebabkan sumbangan potensial kepada prestasi kerja, produktivitas kerja dan komitmen organisasi.

Terkait dengan komitmen organisasi, beberapa penelitian terdahulu juga membuktikan bagaimana pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, Jin, McDonald & Park (2016). Pendapat Meyer dan Allen (1993), komitmen organisasi dapat dibagi menjadi tiga factor yang berbeda, yaitu komitmen sebagai suatu *affective attachment* terhadap organisasi (*affective commitmen*), komitmen sebagai *perceived cost* yang berhubungan dengan meninggalkan organisasi (*continuence commitment*) dan komitmen sebagai suatu keyakinan untuk tetap tinggal dalam organisasi (*normative commitmen*). Komponenkomitmen organisasi adalah afektif, bersinambung dan normative.

Berdasarkan pada uraian diatas maka penelitian ini disusun melalui konsep kerangka penelitian yang dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1 Kerangka Konspetual Penelitian



Dengan melihat gambar yang ada diatas maka dapat diketahui bahwa terdapat empat hipotesis yang dapat diperoleh dalam penelitian ini, yaitu :

1. Variabel Lingkungan Kerja, Variabel Motivasi Kerja dan Variabel Komitmen Organisasi berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.
2. Variabel Lingkungan Kerja, Variabel Motivasi Kerja dan Variabel Komitmen Organisasi berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini yang akan dilihat adalah pengaruh lingkungan kerja, motivasi kerja

dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika, Azwar (2010). Dengan studi korelasional peneliti dapat memperoleh informasi mengenai sejauh positif atau tidaknya pengaruh yang terjadi.

Pelaksanaan penelitian bertempat di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Yang dilakukan pada bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2020. Dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui media kuesioner menggunakan aplikasi *google form* yang berbasis *web*. Mengingat penelitian dilaksanakan pada saat pandemic Covid-19 yang mengharuskan responden dan peneliti wajib menjaga jarak (*social distancing*). Responden akan lebih mudah memberikan tanggapan dengan cepat menggunakan *smartphone*.

Populasi yang digunakan adalah seluruh pegawai di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Terdiri dari 39 orang ASN dan 42 orang Tenaga Kontrak. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Dan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Perhitungan statistic dalam analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan aplikasi komputasi IBM SPSS Statistic Base 22.0 *for Windows*. Hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada lampiran dalam hasil penelitian ini dan selanjutnya dapat dijelaskan pada Tabel dibawah ini :

Tabel 1 : Hasil Analisis Regresi Secara Simultan

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.413	4.912		1,509	,135		
	Lingkungan Kerja	,059	,162	,032	,364	,717	,603	1,659
	Motivasi Kerja	,484	,160	,248	3,024	,003	,684	1,461
	Komitmen Organisasi	1,045	,152	,624	6,894	,000	,562	1,779

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Persamaan regresi pada tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Variabel Lingkungan Kerja (X_1) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayan Publik. Nilai koefisien 0,059 dapat diartikan bahwa jika



terjadi peningkatan berniali satu satuan dalam variable X_1 maka variable Y atau Kualitas Pelayanan Publik akan bertambah 0,059.

- b. Variabel Motivasi Kerja (X_2) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Nilai koefisien 0,484 dapat diartikan bahwa jika terjadi peningkatan berniali satu satuan dalam variable X_2 maka variable Y atau Kualitas Pelayanan Publik akan bertambah 0,484.
- c. Variabel Komitmen Organisasi (X_3) mempunyai arah positif dalam pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Nilai koefisien 1,045 dapat diartikan bahwa jika terjadi peningkatan berniali satu satuan dalam variable X_3 maka variable Y atau Kualitas Pelayanan Publik akan bertambah 1,045.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial

1. Pengaruh Lingkungan Kerja Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hasil pengujian didapatkan nilai t untuk variable Lingkungan Kerja menunjukkan nilai 0,364, sedangkan nilai t tabel untuk N 81 adalah sebesar 1,991. Dengan demikian nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel sehingga dapat diketahui terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan variable Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

2. Pengaruh Motivasi Kerja Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hasil pengujian didapatkan nilai t untuk variable Motivasi Kerja menunjukkan nilai 3,024, sedangkan nilai t tabel untuk N 81 adalah sebesar 1,991. Dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variable Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja Kualitas Pelayanan Publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variable Komitmen Organisasi menunjukkan nilai 6,896 sedangkan nilai t tabel untuk N 81 adalah 1,991. Dengan demikian nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variable komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Lingkungan Kerja, variable Motivasi Kerja dan variable Komitmen Organisasi berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variable Kualitas Pelayanan Publik di masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Dan hasil perhitungan Uji F untuk menguji hubungan variable independen secara bersama-sama diperoleh pada tabel di bawah ini :

Tabel 2 : Hasil Analisis Regresi Secara Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1832,755	3	610,918	46,785	,000 ^b
	Residual	1005,467	77	13,058		
	Total	2838,222	80			
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik						
b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi						

Dari hasil pengolahan data diatas menunjukkan nilai F hitung 46,785 sedangkan F tabel adalah 2,72. Maka hasil ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel untuk itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variable-variabel X secara bersama-sama (simultan) terhadap variable Y. dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variable terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai R square. Dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3 : Hasil Uji R Square

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,804 ^a	,646	,632	3.614	1,666
a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasi					
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik					

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi R. Square yang diperoleh 0,646. Hal ini berarti 65 % pengaruh kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar di pengaruhi oleh variable-variabel X. Dan sisanya

sebesar 35% dipengaruhi oleh variable-variabel lain diluar dari variable yang dibahas pada penelitian kali ini.

PEMBAHASAN

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa variable Motivasi Kerja dan variable Komitmen Organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Sementara variable lingkungan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Budiyanto dan Oetomo (2011) yang menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan pelayanan antara lain adalah kelengkapan menyangkut ketersediaan sarana pendukung, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang dan informasi serta atribut pendukung lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC dan fasilitas ruang tunggu.

Rendahnya motivasi kerja akan menyebabkan perilaku negative pada organisasi. Hal ini didukung pendapat Andrews (2016) yang mengatakan bahwa motivasi yang rendah akan menimbulkan sikap apatis dan terjadi perilaku negative seperti tidak setia pada organisasi dan produktivitas menjadi rendah, maka motivasi kerja karyawan menjadi penting untuk diperhatikan.

Faktor Komitmen Organisasi berkorelasi positif dengan Kualitas Pelayanan pada perusahaan, Hadian (2007). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholahuddin dan Alwi (2019) bahwa faktor komitmen organisasi berkorelasi dengan kualitas pelayanan sehingga dapat dikatakan semakin tinggi komitmen organisasi individu maka makin baik pula dalam memberikan pelayanan pada tempat kerjanya.

KESIMPULAN

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variable-variabel yang ada terhadap kualitas pelayanan publik pada masa pandemic Covid-19 di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar. Untuk itu secara aplikatif Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM harus memberikan perhatian yang baik agar kualitas pelayanan publik terlebih dalam masa pandemic seperti saat ini dapat terlaksana dengan baik dan efektif kepada masyarakat (pelanggan).

SARAN

Bagi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar agar kiranya dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik meskipun di masa pandemic Covid-19 seperti saat ini dengan selalu menjalankan protocol kesehatan.

Untuk penelitian-penelitian yang akan datang, diharapkan dapat meneliti variable-variabel selain yang telah dibahas pada penelitian ini. Dengan memperhatikan jumlah sampel dan lokasi penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Kepala Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UKM Kabupaten Kepulauan Selayar beserta seluruh pegawai yang telah turut membantu penyelesaian penelitian ini. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada Pimpinan dan seluruh karyawan Program Studi Magister Manajemen STIE NOBEL Indonesia, terkhusus kepada Bapak Dr. Anwar dan Bapak Dr. Didiék Handayani Gusti atas saran dan masukannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Allan, N. J., & Meyer, J. P. (1990). Measurement of Antecedents of Affective, Continuance, and Normative Commitment to Organizational. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-8.
- Andrews, C. (2016). Integrating Public Service Motivation And Self-Determination Theory: A Framework. *International Journal of Public Sector Management*, 29(3), 238-254
- Azwar, S. (2004). *Validitas dan Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- _____. (1999). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiyanto, & Oetomo, H. W. (2011). The Effect of Job Motivation, Work Environment and Leadership on Organizational Citizenship Behavior, Job Satisfaction and Public Service Quality in Magetan, East Java, Indonesia. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 5(3), 277-285.
- Hadian, D. (2017). The Relationship Organizational Culture and Organizational Commitment on Public Service Quality; Perspective Local Government in Bandung, Indonesia. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), 230-237
- Hadi, S. (1990). *Metodologi Research I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (1992). *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. (1995). *Statistik II*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Haryatmoko, J. (2011). *Etika Publik: Untuk Integritas Pejabat dan Publik dan Politisi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Jin, M. H., McDonald, B., & Park, J. (2016). Does Public Service Motivation Matter in Public Higher Education? Testing the Theories of Person-Organization Fit and Organizational Commitment through a Serial Multiple Mediation Model. *The American Review of Public Administration*. 48(1). 82-97.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment Organizations and Occupations: Extension and Test of Three-Component Coseptualization. *Journal of Applied Psychology*. 78. 538-551.
- Nasir, M., Murfat, M. Z., Basalamah, J., & Basalamah, A. (2020). An Analysis of Work Discipline, Work Environment and Employment Satisfaction toward Performance. *Jurnal Manajemen Bisnis*. 11(1). 65.75.
- Robbins, S. P. (1998). *Perilaku Organisasi: Konsep Kontroversi*. Jilid 1. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Prenhallindo.
- Siagian, S. P. (1995). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simanjuntak, P. J. (2003). *Produktivitas Kerja: Pengertian dan Ruang Lingkupnya*. Jakarta: Prisma
- Simanjuntak. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Sholahudin, A., Setiawan, A., & Alwi, M. (2019). The Influence of Organizational Culture on Organizational Commitment and its Implications on the Performance of City Public Service. *Proceedings of the International Symposium on Social Sciences, Education, and Humanities*. Cirebon: Atlantis Press. doi:<https://doi.org/10.2991/isseh-18.2019.48>
- Ugaddan, R. G., & Park, S. M. (2017). Quality of Leadership and Public Service Motivation: A Social Exchange Perspective on Employee Engagement. *International Journal of Public Sector Management*, 30(3). 270-285.