

Pengaruh Servant Leadership dan Komitmen Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Pegawai Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung

Alvira Oktaviani*, Sri Suwarsi, Allya Roosallyn

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*alviraoktavianip@gmail.com, dr.srisuwarsi@gmail.com,
allyaroosallyn.mgt@gmail.com

Abstract. Service performance is an activity carried out by employees in providing the best and quality service to the community.. Servant leadership is needed by public institutions such as sub-district offices because in accordance with their vision and mission, public organizations as servants, especially stakeholders and leaders, can make community visits, attitudes, norms or values, opinions and so on. Commitment is seen as a value in the organization that shows that a person places great importance on his work and organization. This study uses a survey method. This type of causal associative research uses a descriptive and verification approach with quantitative data. The sample technique used a total sampling technique, namely the number of respondents as many as 32 employees. Research data collection techniques with surveys and interviews in the field as well as library research. The results of this study concluded that: 1) The leadership style of servant leadership in Cibeunying Kaler District was in a good category. 2) Employee work commitment in Cibeunying Kaler District was in a good category. 3) Service performance of employees in Cibeunying Kaler District was in a good category. 4) Servant leadership affects service performance of employees in Cibeunying Kaler District 5) Work commitment affects employee service performance in Cibeunying Kaler District. 6) Servant leadership and work commitment affect service performance of employees in Cibeunying Kaler District.

Keywords: *Employee Service Performance, Servant Leadership, Work Commitment.*

Abstrak. Kinerja pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Servant leadership sangat dibutuhkan oleh lembaga publik seperti kantor kecamatan karena sesuai dengan visi dan misinya organisasi publik sebagai pelayan masyarakat khususnya stakeholder dan pemimpin dapat membuat visi, memperbaiki sikap, norma atau nilai-nilai dan perilaku, serta pendapat dan sebagainya. Komitmen dipandang sebagai nilai pada organisasi yang menunjukkan bahwa seseorang sangat mengutamakan pekerjaan dan organisasinya. Penelitian ini menggunakan metode survei. Jenis penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif dengan data kuantitatif. Teknik sampel menggunakan teknik total sampling yakni jumlah responden sebanyak 32 pegawai. Teknik pengumpulan data penelitian dengan survei dan wawancara ke lapangan serta penelitian kepustakaan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: 1) Gaya kepemimpinan servant leadership di Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung dalam kategori baik. 2) Komitmen kerja pegawai Kecamatan Cibeunying Kaler dalam kategori baik. 3) Kinerja pelayanan pegawai Kecamatan Cibeunying Kaler dalam kategori baik. 4) Servant leadership mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai Kecamatan Cibeunying Kaler 5) Komitmen kerja mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai Kecamatan Cibeunying Kaler. 6) Servant leadership dan komitmen kerja berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pegawai Kecamatan Cibeunying Kaler.

Kata Kunci: *Kinerja Pelayanan Pegawai, Komitmen Kerja, Servant Leadership.*

A. Pendahuluan

Organisasi adalah tempat yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan bersama, oleh sekelompok orang dengan perilaku yang berbeda. Kegiatan operasional suatu organisasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa peran aktif dari pegawai, keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat ditentukan oleh pegawai, baik itu organisasi publik maupun organisasi swasta. Organisasi publik merupakan organisasi yang dibentuk dengan tujuan untuk melayani masyarakat (Mahsun, 2016). Setiap unit kerja organisasi yang akan mengembangkan kemampuan pegawainya harus memahami sifat dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjalankan fungsi yang berbeda agar selaras dengan tujuan organisasi (Nendah, 2020).

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan pengalaman dan kesungguhan. Kinerja adalah hasil kerja dari seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi dengan kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing serta tidak melanggar hukum, dan tidak melanggar etika (Afandi, 2018). Kinerja pegawai merupakan inti persoalan dalam kehidupan suatu organisasi, karena dapat atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya, sebenarnya tergantung dari bagaimana kinerja pegawai tersebut ditunjukkan. Jika karyawan dapat mengelola sumber daya organisasi dengan cara terbaik, mereka akan memberikan kontribusi terbaik untuk mencapai tujuan organisasi (Suparyadi, 2015).

Kinerja pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kinerja pelayanan memiliki peran yang sangat penting bagi sebuah sektor publik karena pegawai merupakan ujung tombak organisasi dalam berinteraksi dan melayani masyarakat (Sri Hartati, 2016).

Pemimpin mempunyai peran penting untuk mendukung organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Peran pemimpin sangat erat kaitannya dengan tingkat kinerja karyawan dalam organisasi (Nendah, 2020). Perilaku *servant leadership* dapat dianggap sebagai sumber pengaruh penting pada perubahan dan perkembangan pengikut karena *servant leadership* peduli dengan kesehatan fisik dan mental karyawan, meningkatkan partisipasi kerja bawahan, sehingga bawahan sering merasa positif dan puas dalam pekerjaannya (Nendah, 2020). *Servant leadership* sangat dibutuhkan oleh lembaga publik seperti kantor kecamatan karena sesuai dengan visi dan misinya organisasi publik sebagai pelayan masyarakat khususnya stakeholder dan pemimpin dapat membuat visi, memperbaiki sikap, norma atau nilai-nilai dan perilaku, serta pendapat dan sebagainya (Mulyadi, 2015).

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah komitmen kerja (Nendah, 2020). Komitmen kerja pegawai terhadap profesinya maupun tempat bekerjanya seringkali menjadi hal yang sangat penting karena komitmen kerja di organisasi tidak terlepas dari hubungan antara pegawai dengan pekerjaannya di tempat bekerja demi tercapainya tujuan yang diinginkan oleh organisasi tersebut (Muis, 2018). Komitmen pegawai terhadap organisasi merupakan perilaku yang dapat digunakan untuk mengukur serta mengevaluasi kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Komitmen kerja dalam suatu organisasi didefinisikan sebagai loyalitas pegawai dan ingin terus berpartisipasi aktif dalam organisasi (Syarif, 2018). Oleh karena itu, jika setiap pegawai berkomitmen kuat pada organisasi maka kinerja pegawai akan meningkat terutama di sektor publik (Nendah, 2020) Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *servant leadership* terhadap kinerja pelayanan pegawai di kantor Kecamatan Cibeunying Kaler kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai di kantor Kecamatan Cibeunying Kaler kota Bandung
3. Seberapa besar pengaruh *servant leadership* dan komitmen kerja terhadap kinerja

elayanan pegawai di kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung?
Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh servant leadership terhadap kinerja pelayanan pegawai di kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai di kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh servant leadership dan komitmen kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai di kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung.

B. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Karena instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner dan wawancara. Analisis penelitian ini menggunakan deskriptif dan verifikatif untuk mendeskripsikan permasalahan yang berkaitan dengan variabel serta melakukan pengujian hipotesis apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS versi 25 for windows.

Penelitian ini dilakukan dengan data kuantitatif karena penelitian ini berupa angka-angka dan menggunakan statistik untuk mengukur serta mendapatkan hasil penelitian melalui kuesioner pada pegawai kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung sehingga penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini berguna untuk mengetahui pengaruh antara variabel satu dengan variabel lainnya yakni variabel servant leadership (X1), komitmen kerja (X2), dan kinerja pelayanan pegawai (Y). Sehingga jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian asosiatif kausal. Dengan menggunakan penelitian asosiatif maka akan dapat dibentuk suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2017).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Servant Leadership (X1)

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Penilaian Variabel Servant Leadership (X1)

No.	Dimensi	Skor	Skor Ideal	Presentase	Kategori
1.	Kasih Yang Murni	117	160	66,41%	Baik
2.	Kerendahan Hati	120	160	68,75%	Baik
3.	Visi	117	160	66,41%	Baik
4.	Percaya	125,5	160	73,05%	Baik
5.	Pemberdayaan	114	160	64,06%	Baik
	Rata-Rata	118,64	160	67,68%	Baik

Berdasarkan tabel diatas, hasil perhitungan nilai rata-rata untuk variabel *servant leadership* adalah 118,64 dengan demikian variabel *servant leadership* termasuk kategori “Baik”. Dalam variabel *servant leadership*, dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi percaya dengan nilai rata-rata sebesar 125,5. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi pemberdayaan dengan nilai rata-rata sebesar 114. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa gaya kepemimpinan *servant leadership* telah dilaksanakan

dengan baik oleh instansi. Yang diukur baik dari dimensi kasih yang murni, kerendahan hati, visi, percaya, maupun pemberdayaan.

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Komitmen Kerja (X2)

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Penilaian Variabel Komitmen Kerja (X2)

No.	Dimensi	Skor	Kategori
1.	<i>Affective Commitment</i>	112	Baik
2.	<i>Continuance Commitment</i>	118,67	Baik
3.	<i>Normative Commitment</i>	117,67	Baik
	Rata-Rata	116	Baik

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan nilai rata-rata untuk variabel komitmen kerja adalah 116 dengan demikian variabel komitmen kerja termasuk kategori “Baik”. Dalam variabel komitmen kerja, dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi *continuance commitment* dengan nilai rata-rata sebesar 118,67. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi *affective commitment* dengan nilai rata-rata sebesar 112. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa komitmen kerja pegawai kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung termasuk kedalam kategori baik. Yang diukur baik dari dimensi *affective commitment*, *continuance commitment*, dan *normative commitment*.

Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kinerja Pelayanan Pegawai (Y)

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Kinerja Pelayanan Pegawai (Y)

No.	Dimensi	Skor	Kategori
1.	Produktivitas	129,5	Baik
2.	Kualitas Layanan	126	Baik
3.	Responsivitas	112	Baik
	Rata-Rata	122,5	Baik

Berdasarkan tabel 4.19 dan gambar 4.15 di atas, hasil perhitungan nilai rata-rata untuk variabel kinerja pelayanan pegawai adalah 122,5 dengan demikian variabel kinerja pelayanan pegawai termasuk kategori “Baik”. Dalam variabel kinerja pelayanan pegawai, dimensi yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah dimensi produktivitas dengan nilai rata-rata sebesar 129,5. Dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah yaitu dimensi responsivitas dengan nilai rata-rata sebesar 112. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja pelayanan pegawai pada kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung telah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai. Yang diukur baik dari dimensi produktivitas kualitas layanan, dan responsivitas.

Pengaruh servant leadership (X1) terhadap kinerja pelayanan pegawai (Y)

Berikut adalah penelitian mengenai pengaruh servant leadership terhadap kinerja pelayanan pegawai melalui uji T .

Tabel 1. Pengaruh Servant Leadership (X1) terhadap Kinerja Pelayanan (Y)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	15,533	3,160		4,915	,000
	Servant Leadership	,204	,086	,400	2,368	,025

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pegawai

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2021.

Untuk variabel *servant leadership* (X1) pada $\alpha = 0,05$, H_0 ditolak sebab $T_{hitung} > T_{tabel}$ $2,368 > 1,697$, sehingga *servant leadership* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung. Dapat ditafsirkan bahwa *servant leadership* mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai, selain itu hal ini didukung oleh peneliti terdahulu yang sama-sama meneliti variabel yang sama dan menyatakan bahwa adanya pengaruh positif *servant leadership* dengan kinerja pelayanan pegawai, dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap organisasi dalam memperhatikan sumber daya manusia harus dapat mendorong kinerja pelayanan setiap pegawai dengan cara memberikan gaya kepemimpinan *servant leadership* yang optimal. Pemimpin yang menerapkan *servant leadership* akan membangun kepercayaan, rasa adil, dan simpati dari pegawai. Sikap terbuka, peduli, berwawasan ke depan, objektif, dan bijaksana seorang *servant leader* akan memberi pengaruh pada pegawai untuk meningkatkan kinerja

Pengaruh Komitmen Kerja (X2) terhadap Kinerja pelayanan (Y)

Berikut adalah penelitian mengenai pengaruh komitmen kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai melalui uji T .

Tabel 2. Pengaruh Komitmen Kerja (X2) terhadap Kinerja Pelayanan (Y)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14,594	2,015		7,244	,000
	Komitmen Kerja	,256	,061	,609	4,207	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pegawai

Sumber : Data diolah, 2021

Untuk variabel komitmen kerja (X2) pada $\alpha = 0,05$ H_0 ditolak sebab $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $4,207 > 1,697$, sehingga komitmen kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pegawai (Y) kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung. Dapat ditafsirkan bahwa komitmen kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pegawai, selain data yang tersedia ada juga peneliti terdahulu yang sama menyatakan bahwa komitmen kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pegawai, dengan demikian apabila pegawai mempunyai komitmen kerja yang baik maka kinerja pelayanannya akan semakin meningkat. Pegawai yang terlibat dalam segala hal yang berhubungan dengan organisasi, maka organisasi dapat memperoleh kemauan yang tinggi dari pegawai. Pegawai yang berhubungan erat dengan organisasi tidak ingin keluar dari perusahaan. Ketika seorang pegawai merasa bahwa sikap dan nilai-nilainya sejalan dengan nilai-nilai yang ditetapkan dalam organisasi, maka dapat mendorong pegawai tersebut untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengaruh Servant Leadership (X1) dan Komitmen Kerja (X2) terhadap Kinerja Pelayanan (Y)

Berikut adalah penelitian mengenai pengaruh servant leadership dan komitmen kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai melalui uji f .

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	59,890	2	29,945	9,973	,001 ^b
	Residual	87,079	29	3,003		
	Total	146,969	31			

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Pegawai

b. Predictors: (Constant), Komitmen Kerja, Servant Leadership

Sumber : Data diolah ,2021

Pada $\alpha = 5\%$ H_0 ditolak karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $9,973 > 3,32$. Artinya, secara bersama-sama variabel X_1 dan variabel X_2 berpengaruh terhadap variabel Y . Maka *servant leadership* (X_1) dan komitmen kerja (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pegawai (Y) kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung. Dapat diartikan bahwa kantor Kecamatan Cibeunying Kaler dalam melakukan gaya kepemimpinan *servant leadership* dan komitmen kerja pada pegawai akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pegawai, dalam hal ini kecamatan harus dapat memberikan kualitas pengelolaan variabel tersebut untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan pegawai dengan baik dan akan menghasilkan kinerja yang optimal dari setiap pegawai dalam bekerja. *Servant leadership* yang diterapkan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi kinerja karena pimpinan menempatkan diri sebagaimana seorang teman untuk para pegawai sehingga tidak ada batasan diantar mereka. Komitmen pegawai dapat mempengaruhi kinerja karyawan hal ini dikarenakan para pegawai merasa senang menghabiskan sisa karir pada organisasi ini. Dengan demikian semakin tepat penerapan *servant leadership* dan komitmen karyawan yang mereka miliki selama bekerja, mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan yaitu servant leadership dan tingkat komitmen, baik itu komitmen kerja terhadap pegawai, maupun komitmen antar pegawai terhadap organisasi, sangat diperlukan. Seseorang yang puas dengan pekerjaannya cenderung memenuhi komitmennya terhadap organisasi di bawah arahan atasannya, yang menghasilkan kinerja pegawai terhadap organisasi, yang membuat karyawan bergantung dan bertanggung jawab terhadap organisasi (Puwandari, 2016). Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Mia Aristantia (2016) yang menunjukkan bahwa *servant leadership* dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian penelitian selanjutnya dilakukan oleh Hendro Prasetyono (2020) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan *servant leadership* dan komitmen organisasi secara bersama-sama terhadap kinerja.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Gaya kepemimpinan *servant leadership* pada kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung termasuk ke dalam kategori Baik. Diketahui bahwa hasil tanggapan responden mengenai *servant leadership* pada dimensi percaya dinilai lebih baik dibandingkan dengan dimensi lainnya.
2. Komitmen kerja pegawai kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung ke dalam kategori Baik. Artinya komitmen kerja pegawai dinilai baik dilihat dari dimensi *continuance commitment* yaitu terdapat indikator yang bernilai tinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya.
3. Kinerja pelayanan pegawai kantor Kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung ke dalam kategori Baik. Artinya kinerja pelayanan pegawai bernilai baik terlihat dari dimensi

- produktivitas yang memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *servant leadership* terhadap kinerja pelayanan pegawai kantor kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung, dengan kontribusi pengaruh sebesar 15,8%.
 5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai kantor kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung, dengan kontribusi pengaruh sebesar 37,1 %.
 6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan *servant leadership* dan komitmen kerja secara simultan terhadap kinerja pelayanan pegawai kantor kecamatan Cibeunying Kaler Kota Bandung dengan kontribusi pengaruh sebesar 40.7%.

Acknowledge

Maka dari itu, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan baik secara moril maupun materil di dalam penelitian ini. Besar harapan peneliti agar penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi semua pihak yang membaca penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Ancok, D. (2017). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- [2] Aristantia, M. (2016). *Pengaruh servant leadership, komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh organizational citizenship behavior(ocb) pada pt. Sepatu mas idaman bogor, indonesia*. Semantic Scholar.
- [3] Daryanto, B. d. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Desy Pradita Putri, M. A. (2018, Mei). *Pengaruh Servant Leadership Dan Organizational Citizenship Behaviour Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Auto2000 Malang Sutoyo)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 58(2).
- [5] Dumatubun, N. F. (2018). *Pengaruh Servant Leadership Terhadap Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan dan Komitmen Organisasi (Studi di Dinas Pendidikan dan Pengajaran Kabupaten Mappi-Papua)*. Tesis pada Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
- [6] Dwiyanto, A. (2017). *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fisipol Universitas Gajahmada.
- [7] Muis, M. R. (2018, Januari). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 1(1).
- [8] Mulyadi, D. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan aplikasi proses kebijakan publik dan pelayanan publik)*. Edisi Kesatu. Bandung: Alfabeta.
- [9] Nendah, N. M. (2020, Desember). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Komitmen Organisasi (Studi pada Pegawai DISPARBUD Kabupaten Pangandaran). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 2.
- [10] Mahendra, I. M. D., & Surya, I. B. K. (2017). Pengaruh Iklim Organisasi, Motivasi Kerja Dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB). Maula, L., & Afrianty, L. (2017). Perceived Organizational support dan pengaruh Perceived Organizational Support dan Pengaruhnya terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Job Satisfaction sebagai variabel intervening