

DOI: <https://doi.org/10.31933/jemsi>

Received: 13 April 2024, Revised: 20 April 2024, Publish: 25 April 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Determinan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Pelayanan Sektor Publik: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti

Andri Yandi¹, Amalina Maharani², & Yumna Syaza Kani Putri³

¹ Dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Batanghari, Jambi, Indonesia. email.

andriyandi.ali@gmail.com

² Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia, email.

maharani.amalina94@gmail.com

³ Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia, email.

yumnasyazakaniputri@gmail.com

Corresponding Author: andriyandi.ali@gmail.com¹

Abstract: *The current public service system is becoming an increasingly strategic policy issue, because public services in Indonesia tend to be stagnant while the impact is very broad, both in economic, political, socio-cultural and other life. Service performance in the public sector is one of the strategic issues for state apparatus that must be actualized in order to build public trust, this is because public trust comes from quality service. This study raises the performance of public sector services. This study consists of several parts. First, the literature review focuses on the performance of employee services in the public sector. Second, the research model and propositions developed in this study are based on a review of previous research literature, such as factors that influence the performance of public sector employee services. In the context of public sector service performance, it plays an important role in the theory and research of organizational behavior for organizational development. This is because good service performance will ultimately be able to provide satisfaction to the community. Optimal service will ultimately also be able to improve the image of the organization so that the image of the organization in the eyes of the community continues to increase. With a good organizational image, everything that is done by the organization will be considered good too. In this regard, efforts to improve public service performance must be related to professionalism, commitment, and constant discipline in working, where these three components must be implemented optimally.*

Keyword: *Performance, Professionalism, Work Commitment, and Work Discipline.*

Abstrak: Sistem pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena pelayanan publik di Indonesia perbaikannya cenderung berjalan di tempat sedangkan, dampaknya sangat luas baik itu dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Kinerja layanan pada sektor publik merupakan salah satu isu strategis bagi

aparatur negara yang harus diaktualisasikan dalam rangka membangun kepercayaan publik, hal ini karena kepercayaan publik berasal dari pelayanan yang berkualitas. Kajian ini mengangkat kinerja pelayanan sektor publik. Penelitian ini terdiri dari beberapa bagian. Pertama, tinjauan literatur berfokus pada kinerja pelayanan pegawai pada sector publik. Kedua, model penelitian dan proposisi yang dikembangkan dalam penelitian ini didasarkan pada tinjauan literatur penelitian-penelitian sebelumnya, seperti factor yang mempengaruhi kinerja pelayanan pegawai sector publik. Dalam konteks kinerja pelayanan sector publik berperan penting dalam teori dan penelitian perilaku organisasi untuk pengembangan organisasi. Hal ini karena kinerja pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik haruslah berkenaan dengan profesional, komitmen, serta senantiasa disiplin dalam bekerja, dimana ketiga komponen tersebut haruslah terimplementasikan secara maksimal.

Kata Kunci: Kinerja, Profesionalisme, Komitmen Kerja, dan Disiplin Kerja.

PENDAHULUAN

Sistem pelayanan publik saat ini menjadi isu kebijakan yang semakin strategis, karena pelayanan publik di Indonesia perbaikannya cenderung berjalan di tempat sedangkan, dampaknya sangat luas baik itu dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lainlain. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu strategis bagi aparatur negara yang harus diaktualisasikan dalam rangka membangun kepercayaan publik, hal ini karena kepercayaan publik berasal dari pelayanan yang berkualitas. Tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan yang semakin tinggi mengakibatkan perkembangan masyarakat lebih dinamis, sehingga menuntut responsivitas dari aparat pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Fungsi dan tugas pokok aparat pemerintah semakin disoroti masyarakat karena memperoleh pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat, sehingga aparat pemerintah diharuskan melaksanakan pelayanan secara prima, sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang cepat, tepat, sederhana, tertib, murah, transparan dan tidak membedakan. Masyarakat bukan hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, akan tetapi juga mendambakan perilaku administrasi publik yang lebih responsif (Sangaji dan Rusli, 2024).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik, menerangkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau administratif yang disediakan oleh pelaksana pelayanan publik.

Ditegaskan juga dalam Ayat (7), bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang cepat, mudah, berkualitas, terjangkau dan terukur. Dapat dikatakan bahwa sesuai Undang-Undang Nomor: 25 Tahun 2009 menegaskan kepada pemerintah agar pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena memberikan pelayanan yang baik, cepat, mudah, murah, dan terukur merupakan amanah yang penting untuk dilakukan oleh pemberi layanan.

Seluruh komponen birokrasi atau instansi pemerintah baik pusat maupun daerah dituntut untuk melakukan perbaikan kinerja dalam pengelolaan dan pelayanan publik untuk mencapai *good governance*. Untuk itu, mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja layanan pada sektor public sangatlah penting. Kinerja pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penting rasanya bagi penulis untuk mengetahui lebih lanjut factor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan sector publik tersebut sebagai upaya menghasilkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif dan efisien. Tidak hanya sekedar menyelesaikan tugas pokoknya semata, melainkan juga dapat mencari cara untuk dapat meningkatkan proses kerja serta memberikan kontribusi tambahan dalam bekerja. Dikarenakan banyaknya factor yang dapat mempengaruhi kinerja layanan sector publik maka pada kajian ini penulis hanya akan membahas penerapan perilaku kerja layanan sector publik melalui profesionalisme, komitmen kerja, serta disiplin kerja.

METODE

Metode deskriptif kualitatif konseptual melalui kinerja layanan sektor publik dalam penerapannya pada sebuah organisasi digunakan untuk melihat sejauhmana konsep ini telah berkembang. Dengan menjelaskan jenis, desain, atau rancangan penelitian yang biasa digunakan untuk meneliti objek penelitian yang alamiah atau dalam kondisi riil dan tidak diatur seperti pada eksperimen. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif, yang berasal dari filsafat postpositivisme, digunakan untuk menyelidiki subjek dalam kondisi alamiah (keadaan riil, tidak disetting, atau keadaan eksperimen), di mana peneliti berperan sebagai alat utamanya. Untuk mendukung temuan yang ada tersebut digunakan pula kajian pustaka yang secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya, pendekatan ini harus diterapkan secara induktif untuk menghindari pertanyaan peneliti yang diarahkan. Aspek eksploratif dalam penelitian ini merupakan salah satu pembenaran utama untuk melakukan penelitian kualitatif (Ali, H., & Limakrisna, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Kinerja Layanan Sektor Publik

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, target atau target atau kriteria yang telah ditentukan yang memiliki telah disepakati bersama. Selanjutnya Yang et al menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan. Manajemen kinerja adalah seluruh aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan. Menurut Shmailan kinerja karyawan merupakan tindakan yang dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak independen, tetapi selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat imbalan yang diberikan, dan dipengaruhi oleh keterampilan individu, kemampuan, dan sifat-sifat (Razak et al, 2018).

Locke (2009) mengemukakan bahwa secara historis, kinerja didefinisikan sebagai serangkaian pernyataan tugas yang berasal dari deskripsi pekerjaan, kemudian dinilai untuk mengetahui sejauh mana mereka melaksanakan tugas tersebut. August W. Smith dalam Sedarmayanti (2014) menyatakan bahwa performance atau kinerja adalah hasil atau keluaran

dari suatu proses. Untuk itu pada suatu organisasi diperlukan suatu proses penilaian kinerja seorang pegawai. Selanjutnya, Cardy dan Leonard (2011) berpendapat bahwa ada beberapa hal yang harus dilakukan dalam melakukan kinerja pegawai. Langkah-langkah tersebut antara lain: 1) *Performance*, 2) *Diagnosis*, 3) *Evaluation*, 4) *Feedback*, 5) *Dealing with feedback*, 6) *Improving performance* dan 7) *Future performance*.

Mathis dan Jackson (2011) mengatakan kinerja merupakan banyaknya upaya yang dikeluarkan individu dalam mencurahkan tenaga sejumlah tertentu pada pekerjaan. Sedangkan menurut Simamora (2012) kinerja merupakan tingkat terhadap mana para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Sutrisno (2014) mendefinisikan kinerja sebagai prestasi yang diperoleh seseorang dalam melakukan tugas.

Sedangkan yang dimaksud dengan kinerja layanan sektor publik mengacu pada seberapa efektif dan efisien layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik (*service public*) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, atau Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan,

Organisasi penyelenggara pelayanan publik memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai ketentuan yang harus dicermati dan ditaati oleh pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut dijelaskan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sekurangnya meliputi:

a) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan berupa tata cara pelayanan yang ditetapkan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian ditetapkan pada saat dilaksanakan pengajuan permohonan sampai dengan pada tahap penyelesaian seluruh proses pelayanan termasuk pengaduan.

c) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan beserta rinciannya ditentukan dalam proses pemberian pelayanan yang harus dibayarkan oleh penerima pelayanan.

d) Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan didapatkan oleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan.

e) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana meliputi fasilitas yang telah disediakan dengan memadai oleh pemberi pelayanan public.

f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus dilaksanakan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, sikap, keahlian, dan perilaku sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Mahmudi (2010) dalam memberikan pelayanan kepada publik, instansi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik sebagai berikut:

- a) **Transparansi**
Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) **Akuntabilitas**
Pelayanan publik yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) **Kondisional**
Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi serta kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) **Partisipatif**
Pelayanan publik mampu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e) **Tidak diskriminatif (kesamaan hak)**
Pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dengan maksud tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi masyarakat.
- f) **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi pelayanan dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Untuk mengetahui kinerja organisasi maka setiap organisasi harus memiliki kriteria keberhasilan berupa target-target tertentu yang hendak dicapai, dimana tingkat pencapaian atas target tersebut didasarkan pada suatu konsep tertentu yang sudah teruji validitasnya dalam melakukan pengukuran kinerja suatu organisasi. Pengukuran kinerja layanan organisasi adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang/jasa, kualitas barang/ jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan (Robertson dalam Mahsun, 2006). Untuk dapat menilai sejauh mana mutu kinerja pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Zeithaml et al dalam Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati).

Sedangkan menurut Furtwengler (2002), pengukuran kinerja layanan dapat dilihat dari indikator kecepatan, kualitas, layanan dan nilai maksudnya kecepatan dalam proses kerja yang memiliki kualitas yang terandalkan dan layanan yang baik dan memiliki nilai merupakan hal yang dilihat dari tercapainya kinerja atau tidak. Selanjutnya Dharma (2017) menyatakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis tentang atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan.

Peningkatan Kinerja Layanan Sektor Publik melalui Profesionalisme

Profesionalisme merupakan pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik (Sedarmayanti, (2014). Profesionalisme adalah kecocokan (*fitness*), antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi (*bureaucratic-competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*), terpenuhi kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan merupakan syarat terbentuknya aparatur yang professional. Artinya keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi (Kurniawan, 2009).

Menurut Siagian (2015) profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan. Sedangkan menurut Sutarjo (2010) profesionalisme merupakan sebuah keahlian yang dimiliki oleh seseorang terkait dengan ilmu dan keterampilan yang dimiliki. Seorang individu yang mengenali dengan baik keahlian dan keterampilan yang dimiliki akan lebih mudah dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan lebih baik dibandingkan individu lain yang kurang mampu mengenali keahliannya.

Profesionalisme sangat dibutuhkan dalam organisasi. Hal ini dikarenakan sumber daya manusia yang profesional, akan menciptakan kemampuan yang baik dan komitmen dari orang-orang yang bekerja dalam organisasi tersebut sekaligus dapat membina citra organisasi (Rajab dalam Wirjayanti, 2014). Profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada meningkatnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Profesionalisme ditujukan kepada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik, adil, dan inklusif dan tidak hanya sekedar kecocokan keahlian dengan tempat penugasan. Sehingga aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan. Profesionalisme aparatur dituntut untuk memiliki kemampuan dan keahlian untuk memahami dan menterjemahkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat kedalam kegiatan dan program pelayanan (Sudarman, 2022).

Menurut Sedarmayanti (2014) profesionalisme kerja seseorang dapat diukur melalui kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab. Sedangkan menurut Handayani et al (2018) profesionalisme dapat diukur melalui indikatornya yaitu: 1) Keterampilan Yang Tinggi; 2) Ilmu dan Pengalaman; 3) Punya Kecerdasan; 4) Sikap Berorientasi ke Depan; serta 5) Sikap Mandiri.

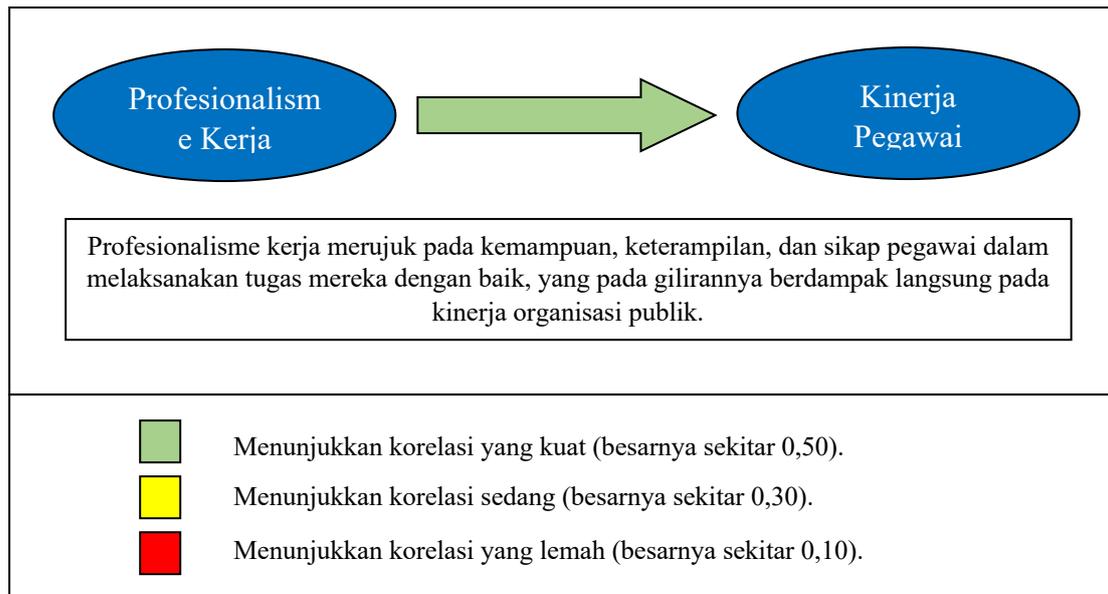
Hubungan antara profesionalisme kerja dan kinerja sektor publik merupakan topik penting dalam manajemen sumber daya manusia. Profesionalisme kerja mengacu pada kemampuan, keterampilan, dan sikap pegawai dalam melaksanakan tugas mereka dengan baik, yang pada gilirannya berdampak langsung pada kinerja organisasi publik.

Banyak kajian yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara profesionalisme kerja dan kinerja pegawai di sektor publik. Semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Dimana pegawai yang profesional cenderung lebih efisien dalam menyelesaikan tugas, yang berkontribusi pada kinerja instansi secara keseluruhan (Supriadi et al., 2023; Tias et al., 2021). Selain itu profesionalisme yang tinggi berujung pada kualitas pelayanan publik yang lebih baik, yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Raharja, 2020). Profesionalisme juga mencakup aspek pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan, yang membantu pegawai untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang berdampak pada hasil kinerja yang memuaskan (Rahmadani et al., 2021).

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya Bolung et al (2018), Ramadhan (2018) dan Kartono (2018), juga mengungkapkan jika profesionalisme kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin tinggi

tingkat profesionalisme pegawai dalam bekerja, maka hal ini akan diikuti dengan semakin baiknya kinerja yang diberikan oleh pegawai pada organisasi.

Profesionalisme merupakan fondasi penting yang mendukung peningkatan kinerja di sektor publik, karena memastikan bahwa pegawai bekerja dengan standar tinggi yang diakui dan dihargai oleh masyarakat. Banyaknya kajian yang memberikan hasil jika profesionalisme memiliki pengaruh terhadap kinerja, maka dengan ini dapat disimpulkan jika profesionalisme menunjukkan korelasi yang kuat terhadap kinerja pegawai, termasuk pula terhadap kinerja pada layanan sector public.



Gambar 1. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai

Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan (Siagian, 2015). Selain itu Ramadhan (2018) dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa terdapat hubungan signifikan profesionalisme kerja terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi profesionalisme kerja pegawai semakin baik pula kinerja pegawai yang dihasilkan dan sesuai dengan yang diharapkan.

Secara keseluruhan, profesionalisme kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sektor publik. Oleh karena itu, penting bagi organisasi publik untuk mengembangkan dan memelihara profesionalisme di antara pegawai mereka melalui pelatihan, pengembangan karir, dan penyediaan sumber daya yang memadai. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu tetapi juga kinerja keseluruhan organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Peningkatan Kinerja Layanan Sektor Publik melalui Komitmen Kerja

Komitmen kerja merupakan suatu kecenderungan dalam diri seseorang untuk merasa aktif dengan rasa penuh tanggung jawab. Dengan adanya komitmen yang tinggi dengan demikian seseorang yang terlibat aktif dengan penuh tanggung jawab dalam suatu pekerjaan yang ditekuni akan sanggup menetapkan keputusan dirinya sendiri dan melaksanakan pekerjaan tersebut dengan kesungguhan hati. Komitmen juga merupakan keputusan atau perjanjian seseorang dengan dirinya sendiri untuk melaksanakan atau tidak melakukan sesuatu pekerjaan. Seseorang yang telah memiliki suatu komitmen maka ia tidak ragu-ragu

dalam menentukan sikap bertanggung jawab terhadap keputusan yang diambil (Sahertian, 2019).

Komitmen kerja menurut Robbins & Judge (2015) merupakan suatu keadaan seorang karyawan yang memihak organisasi tertentu, serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi. Sopiah (2018) mengungkapkan bahwa komitmen kerja adalah identifikasi dan keterlibatan seseorang yang relatif kuat terhadap organisasi. Mowday, Porter, & Steers yang mengatakan bahwa komitmen kerja merupakan keinginan karyawan yang didasarkan pada rasa percaya dan penerimaan nilai-nilai serta tujuan dari perusahaan ini. Bahkan, seorang yang memiliki komitmen kerja yang tinggi akan berusaha semaksimal mungkin bekerja dengan baik dalam mencapai tujuan organisasi (Putra dan Sudibya, 2018). Farida et al (2016) mengungkapkan bahwa komitmen kerja merupakan kecenderungan dalam diri seseorang untuk merasa terlibat aktif dengan penuh tanggung jawab dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.

Konsep komitmen kerja telah menjadi perhatian penting berdasarkan kepada premis bahwa individu membentuk saling keterkaitan dengan organisasi sebagai kekuatan relatif dari suatu identifikasi individu dengan suatu organisasi. Untuk mengetahui komitmen atau tidak seorang pegawai menurut Mowday et al dalam Suriansyah (2014) dapat diukur melalui: 1) Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi; 2) Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi; serta 3) Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi atau menjadi bagian organisasi. Sedangkan menurut Sahnun & Ritonga (2018) mengemukakan bahwa komitmen kerja dapat diukur melalui: 1) Rasa bertanggung jawab terhadap tugas; 2) Loyalitas pada pekerjaan; 3) Rasa kepedulian terhadap pekerjaan; serta 4) Disiplin dalam bekerja.

Pegawai sebagai penyelenggara pada sektor haruslah memiliki komitmen kerja yang tinggi, hal ini dikarenakan factor komitmen kerja mempunyai pengaruh serta peran penting guna meningkatkan kinerjanya. Sikap atau perilaku pegawai yang berkaitan dengan keinginan yang kuat dalam anggota organisasi untuk mempertahankan keanggotaannya dalam suatu organisasi, serta mendukung dan menjalankan tujuan organisasi secara penuh suka rela, serta komitmen kerja lebih dari sekedar kesediaan, namun lebih kepada ikatan batin anggota terhadap organisasinya (Hasniasari & Sholihin, 2014).

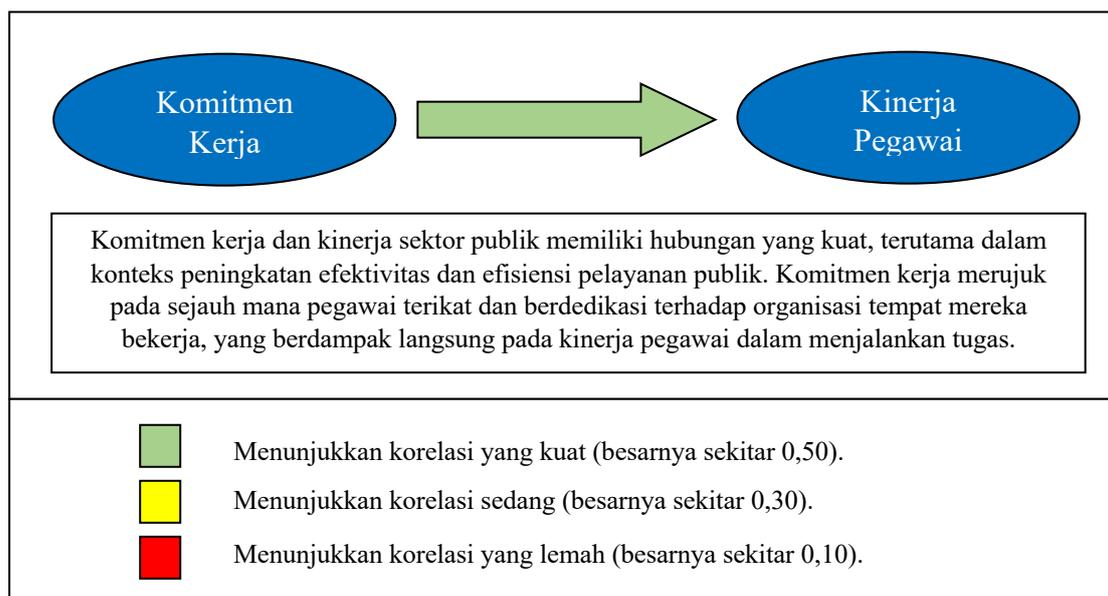
Dalam konteks pada layananan sector publik, komitmen kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja (Rosmawati & Jermawinsyah, 2018). Hal ini dikarenakan, pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam berbagai aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Komitmen kerja yang tinggi memastikan bahwa pegawai akan lebih konsisten dalam memberikan kinerja pelayanan yang efektif. Selain itu, hal ini juga dikarenakan pegawai cenderung akan terus-menerus mengevaluasi dan memperbaiki pendekatan mereka berdasarkan umpan balik atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Konsistensi ini penting untuk menciptakan rutinitas yang mendukung peningkatan kinerja layanan pegawai dalam jangka panjang (Hasniasari & Sholihin, 2014).

Pegawai yang memiliki komitmen tinggi cenderung membangun hubungan yang positif dengan masyarakat dan rekan kerja mereka. Komitmen kerja yang tinggi mendorong pegawai untuk berfokus pada pencapaian tujuan organisasi. Mereka akan termotivasi untuk membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang maksimal. Motivasi ini memengaruhi kinerja kerja pegawai karena mereka berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan mengevaluasi secara terus-menerus efektivitas pendekatan mereka (Dewanti et al., 2016).

Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara komitmen kerja dan kinerja pegawai di sektor publik (Susanto et al., 2017; Rosmawati & Jermawinsyah, 2018; Susanto, & Sukoco, 2019; Yusup, 2016; & Zein, 2016). Beberapa alasan yang mendasari hubungan ini diantaranya yaitu pegawai yang memiliki komitmen

tinggi cenderung lebih termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi, yang berujung pada peningkatan kinerja (Susanto & Sukoco, 2019). Selain itu komitmen kerja yang kuat mendorong pegawai untuk memberikan hasil kerja yang lebih berkualitas, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Efendi, 2024; & Syafii & Abdillah, 2019).

Berdasarkan dari beberapa kajian terdahulu tampak bahwa komitmen kerja memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja pegawai. Artinya dengan memiliki komitmen kerja yang tinggi, pegawai cenderung akan menunjukkan dedikasinya yang tinggi terhadap pekerjaannya sehingga berdampak langsung pada kinerja pegawai tersebut dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.



Gambar 2. Pengaruh Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Selain itu tingginya komitmen pegawai juga dapat mengurangi tingkat *turnover*, yang membantu organisasi mempertahankan pengetahuan dan keterampilan yang penting untuk kinerja. Komitmen kerja juga berhubungan dengan kepuasan kerja, yang berkontribusi pada kinerja yang lebih baik. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaan mereka cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik (Efendi, 2024; & Kurniawan, 2013).

Secara keseluruhan, komitmen kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja sektor publik. Oleh karena itu, penting bagi organisasi publik untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memelihara komitmen pegawai. Strategi seperti pelatihan, pengembangan karir, dan pengakuan atas kontribusi pegawai dapat membantu meningkatkan komitmen kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Peningkatan Kinerja Layanan Sektor Publik melalui Disiplin Kerja

Disiplin adalah kondisi kendali diri karyawan dan prilaku tertib yang menunjukkan tingkat kerjasama tim yang sesungguhnya dalam suatu organisasi. Salah satu aspek hubungan internal kekaryawanan yang penting namun sering kali sulit dilaksanakan adalah penerapan tindakan disipliner oleh (Mondy, 2010). Siagian (2015) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku seseorang, kelompok

masyarakat berupa ketaatan (*obedience*) terhadap peraturan, norma yang berlakudalam masyarakat.

Menurut Davis (2012) Disiplin adalah suatu tindakan manajemen memberikan semangat kepada pelaksanaan standar organisasi, ini adalah pelatihan mengarah kepada upaya membenarkan dan melibatkan pengetahuan-pengetahuan dan perilaku petugas sehingga ada kedisiplinan pada diri petugas, untuk menuju pada kerjasama dan prestasi yang lebih baik. Sedangkan menurut Handoko (2015) disiplin diartikan sebagai suatu keadaan tertib di mana orang-orang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan yang telah ditetapkan dengan senang hati orang/sekelompok orang. Kedisiplinan adalah kesadaran dan ketaatan seseorang terhadap peraturan perusahaan/lembaga dan norma sosial yang berlaku.

Lebih lanjut Handoko (2015) menjelaskan bahwa seseorang yang disiplin dalam bekerja dapat diukur melalui beberapa indikatornya yaitu: 1) Ketepatan waktu; 2) Menggunakan peralatan kantor dengan baik; 4) Tanggung jawab yang tinggi; serta 4) Ketaatan terhadap aturan kantor. Sedangkan menurut Sinungan (2013) disiplin kerja dapat diukur melalui: 1) Absensi; 2) Sikap dan perilaku; serta 3) Tanggung jawab. Sementara Hasibuan (2014), menyatakan bahwa pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin karyawan di suatu organisasi, diantaranya yaitu: 1) Teladan Pimpinan; 2) Tujuan dan Kemampuan; 3) Balas Jasa; 4) Keadilan; 5) Waskat; 6) Sanksi Hukum; 7) Ketegasan; serta 8) Hubungan Kemanusiaan.

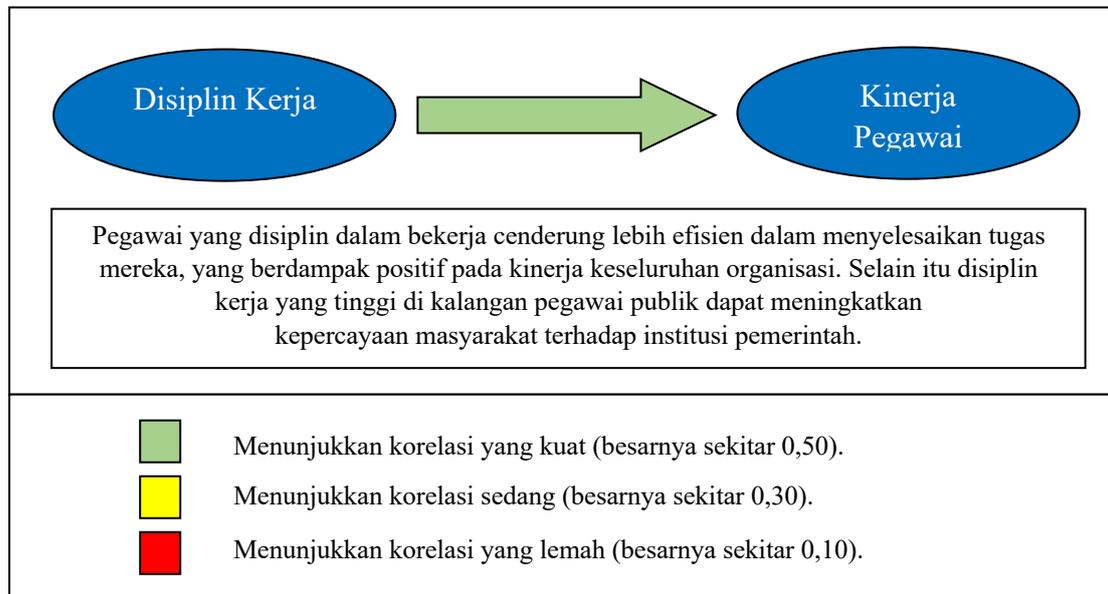
Disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik (Utama & Hidajat, 2022). Disiplin kerja dapat dilihat dari indikator seperti ketepatan waktu, ketaatan dalam peraturan, dan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Akay et al., 2021). Pegawai yang berdisiplin akan lebih efektif dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat (Zain et al., 2022). Selain itu, disiplin kerja juga berpengaruh secara bersama-sama dengan tipe kepribadian terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan meningkatkan disiplin kerja, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan, sehingga masyarakat dapat memperoleh kepuasan yang lebih besar dari pelayanan yang diberikan (Zakiyah & Wahyono, 2020).

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya juga mencatat bahwa disiplin berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Wau (2021), Ariesni & Asnur (2021), Haryadi (2022), Bahiroh (2022), dan Sunarsi, et al (2021), yang menyatakan bahwa bahwa Disiplin (Penggunaan waktu secara efektif, Ketaatan terhadap peraturan yang telah ditetapkan, serta datang dan pulang tepat waktu) berpengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia artinya makin baik disiplin akan meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Disiplin merupakan perilaku positif yang intinya berupa sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis (Nitisemito, 2015). Dalam suatu organisasi disiplin merupakan faktor yang sangat penting dalam rangka mewujudkan tujuan-tujuannya, karena tanpa kondisi disiplin baik suatu organisasi tak mungkin dapat mencapai hasil kinerja optimal. Pada sector public, disiplin kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik (Utama & Hidajat, 2022). Hal ini dikarenakan pegawai yang berdisiplin akan lebih efektif dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan (Zakiyah & Wahyono, 2020).

Banyaknya kajian yang menyimpulkan jika disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, telah memberikan gambaran jika disiplin kerja dan kinerja pegawai memiliki hubungan yang kuat. Artinya jika pegawai mampu menerapkan disiplin kerja yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya, maka

pegawai tersebut cenderung lebih efisien dalam menyelesaikan tugas mereka, yang berdampak positif pada kinerja keseluruhan organisasi. Selain itu disiplin kerja yang tinggi di kalangan pegawai publik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Serta disiplin kerja juga berkontribusi pada suasana kerja yang lebih baik, di mana pegawai saling menghargai dan mendukung satu sama lain.



Gambar 3. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi. Disiplin mencoba mengatasi kesalahan dan keteledoran yang disebabkan karena kurang perhatian, ketidakmampuan, dan keterlambatan. Disiplin berusaha mencegah permulaan kerja yang lambat atau terlalu awalnya mengakhiri kerja yang disebabkan karena keterlambatan atau kemalasan.

Disiplin kerja merujuk pada sejauh mana pegawai mematuhi aturan, prosedur, dan norma yang berlaku di tempat kerja. Ini mencakup aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap peraturan, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas. Pegawai yang disiplin cenderung menghasilkan pekerjaan berkualitas tinggi. Mereka lebih cermat dalam mengikuti prosedur dan standar yang ditetapkan, sehingga mengurangi kesalahan dan meningkatkan hasil kerja. Selain itu disiplin kerja yang tinggi juga akan mendorong pegawai untuk lebih produktif. Dengan mematuhi waktu dan tenggat, pegawai dapat menyelesaikan lebih banyak tugas dalam waktu yang lebih singkat.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan jika disiplin kerja merupakan factor penting yang di perhatikan pada organisasi sektor publik. Karena dengan meningkatkan disiplin kerja, institusi publik dapat mencapai kinerja yang lebih baik, meningkatkan efisiensi, dan membangun kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk menciptakan budaya disiplin yang positif dan mendukung pegawai dalam mencapai kinerja terbaik organisasi.

KESIMPULAN

Dalam sektor publik, profesionalisme sangat penting karena pegawai sering berurusan dengan kepentingan publik yang luas dan beragam. Ketika pegawai menunjukkan profesionalisme, mereka cenderung bekerja lebih efisien, memberikan pelayanan yang lebih baik, dan memelihara citra positif dari institusi tempat mereka bekerja. Profesionalisme meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah, sehingga berkontribusi positif terhadap kinerja keseluruhan pegawai.

Begitu pula halnya dengan komitmen kerja, komitmen kerja dalam sector public menjadi sangat penting karena pegawai sering dihadapkan pada tantangan seperti keterbatasan anggaran dan perubahan kebijakan. Pegawai yang memiliki komitmen kerja tinggi cenderung bertahan dalam menghadapi kesulitan dan terus berusaha mencapai tujuan organisasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas individu, tetapi juga meningkatkan efektivitas keseluruhan organisasi publik.

Selain profesionalisme dan komitmen kerja, yang tidak kalah pentingnya menjadi perhatian pada layanan sector public yaitu disiplin kerja. Disiplin kerja mencakup ketaatan terhadap aturan dan peraturan yang berlaku serta kemampuan untuk bekerja secara terstruktur dan tepat waktu. Di sektor publik, disiplin kerja sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik diberikan dengan konsisten dan tepat waktu. Disiplin yang baik membantu mencegah penundaan dan kesalahan yang dapat merugikan pelayanan publik. Dengan disiplin kerja yang kuat, pegawai lebih mampu mematuhi prosedur dan memenuhi tenggat waktu, yang pada akhirnya meningkatkan kinerjanya.

Profesionalisme, komitmen, serta disiplin kerja pada dasarnya saling berinteraksi untuk membentuk kinerja pegawai yang efektif pada sektor publik. Profesionalisme memastikan bahwa pegawai memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik. Komitmen kerja mendorong pegawai untuk bekerja keras dan bertahan dalam menghadapi tantangan, sementara disiplin kerja memastikan bahwa pegawai mematuhi aturan dan memenuhi tenggat waktu. Ketika ketiga elemen ini diintegrasikan, kinerja pegawai di sektor publik dapat ditingkatkan secara signifikan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

REFERENSI

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1).
- Ali, H., & Limakrisna, N. (2013). Metodologi penelitian (petunjuk praktis untuk pemecahan masalah bisnis, penyusunan skripsi, tesis, dan disertasi). *Deppublish: Yogyakarta*.
- Ariesni, S., & Asnur, L. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rangkayo Basa Hotel Padang Panjang. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3).
- Bahiroh, E. (2022). The Effect of Organizational Culture, Job Satisfaction And Work Discipline On Employee Performance at PT. Korea Tomorrow & Global Indonesia At Serang City. *Management Science Research Journal*, 1(1), 65-81.
- Bolung, G.R., Tewel, B., dan Uhing, Y. (2018). Pengaruh Profesionalisme dan Keterampilan Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, Vol. 6, No. 4.

- Cardy, Robert.L., and Leonard, Brian. (2011). *Performance Management*. London and Newyork: Routledge.
- Davis. (2012). *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dewanti, R. L., Tarigan, B., Rokhmat, R., & Wijayanti, L. E. (2021). Pengaruh komitmen organisasi, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. In *Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB)* (Vol. 2, No. 1, pp. 325-336).
- Efendi, S. (2024). Pengaruh Komitmen Kerja, Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Direktorat Jenderal Hortikultura. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 5(2), 3719-3744.
- Farida, S. I., Iqbal, M., & Kurniasih, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Kepuasan Kerja. *Jurnal Kependidikan: Penelitian Inovasi Pembelajaran*, 46(1), 121-134.
- Furtwengler, D. (2002). *Performance Assessment*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Handoko, T.H. (2015). *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Haryadi, D. (2022). The Role Of Organizational Culture On Improving Employee Performance Through Work Discipline. *Jurnal Mantik*, 6(1), 686-698.
- Hasibuan. M.S.P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Hasniasari, R., & Sholihin, M. (2014). Analisis Hubungan Penganggaran Partisipatif dan Kinerja: Pengujian Efek Mediasi Keadilan Persepsian dan Komitmen pada Lembaga Hukum Sektor Publik di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 16(1), 23-32.
- Kartono. (2018). Pengaruh Profesionalisme dan Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Tabungan negara kantor Cabang Malang. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis (JAMIN)*, Volume 1, Nomor 1.
- Kurniawan, A. (2009). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kurniawan, M. (2013). Pengaruh komitmen organisasi, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja organisasi publik (studi empiris pada skpd pemerintah kabupaten kerinci). *Jurnal Akuntansi*, 1(3).
- Locke, Edwin. (2009). *Handbook of principles of Organizational Behavior*. Chippenham, Wiltshire: Antony Rowe Ltd.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. Yogyakarta: YKPN.
- Mahsun, M. (2006). Pengukuran kinerja sektor publik. Yogyakarta: Bpfe.
- Mathis dan Jackson. (2011). *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mondy, R Wayne. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Nitisemito, A. S. (2015). *Manajemen personalia: Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Raharja, W. N. (2020). *Pengaruh Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Medan Denai Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Ramadhan, G. (2018). Analisis Hubungan Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. *uniska*.
- Rahmadani, R. T., Arenawati, A., & Widyastuti, Y. (2021). Pengaruh Tingkat Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Pertanahan Nasional Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).

- Razak, Abdul., Sarpan, Sarpan., & Ramlan, Ramlan. (2018). Effect of Leadership Style, Motivation and Work Discipline on Employee Performance in PT. ABC Makassar. *International Review of Management and Marketing; Mersin, Vol. 8, Iss. 6.*
- Robbins, P.S dan Judge, T.A. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosmawati, S., & Jermawinsyah, A. (2018). Pengaruh Etos Kerja, Disiplin Kerja Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Puskesmas Aro Kecamatan Muara Bulian. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 9(2)*, 153-160.
- Sahertian, P. A. (2019). *Konsep dasar dan teknik supervisi pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sahnan, M., & Ritonga, M. (2018). Kontribusi komitmen kerja dan iklim sekolah terhadap kepuasan kerja guru SMA Kecamatan IV Jurai Pesisir Selatan. *INFERENSI: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan, 12(2)*, 417-434.
- Sangaji, A. I., & Rusli, M. (2024). Penerapan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Polisi Sektor Manggala. *Meraja journal, 7(2)*, 1-14.
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, S.P. (2015). *Administrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Simamora, H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sinungan, Muchdarsyah. (2013). *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Cetakan ke9. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sopiah. (2018). *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: Alfabet
- Sunarsi, D., Jasmani, E. P. A., Jati, W., Maddinsyah, A., Effendy, A. A., Akbar, I. R., & Teriyan, A. (2021). The Effect of Competence, Work Discipline and Motivation of Employee Performance in the General Secretariat of the Ministry of Trade Jakarta. *In INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia (p. 342). European Alliance for Innovation.*
- Supriadi, D., Sucipto, B., & Saepudin, A. (2023). Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Di Tingkat Kecamatan Cimahi Selatan. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 10(9)*, 4197-4204.
- Suriansyah, A. (2014). Hubungan budaya sekolah, komunikasi, dan komitmen kerja terhadap kinerja guru sekolah dasar negeri. *Jurnal Cakrawala Pendidikan, 33(3)*.
- Susanto, A. E., Wahyuningrat, W., & Kurniasih, D. (2017). Kinerja pelayanan publik di Kabupaten Cilacap (Pengaruh motivasi kerja, komitmen pegawai dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil di Kabupaten Cilacap). *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies), 1(2)*.
- Susanto, Y., & Sukoco, S. (2019). Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau. *Jurnal Media Ekonomi (JURMEK), 24(2)*, 1-17.
- Sutrisno, E. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Syafii, M., & Abdillah, H. (2019). Pengaruh Komitmen dan Kerjasama Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Wilmar Nabati Indonesia Gresik.
- Tias, R. C., Meitiana, M., & Kristiani, T. (2021). Pengaruh profesionalisme kerja dan kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management, 2(3)*, 273-281.
- Utama, S. W., & Hidajat, S. (2022). Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai pada Organisasi Sektor Publik. *Journal of Management and Bussines (JOMB), 4(2)*, 1391-1405.

- Wau, J. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2).
- Wirjayanti, F. (2014). Analisis Profesionalisme pegawai Dinas sosial kota Pekanbaru. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 3, No. 5.
- Yusup, U. (2016). *Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Etos Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Yang Berimplikasi Pada Kinerja Pegawai (Survei Pada Aparatur Pengelola Keuangan Di Satuan Kerja Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat)* (Doctoral dissertation, UNPAS).
- Zain, E. M., Andjar, F. J., Restyani, T. D., & Rawi, R. D. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kota Sorong. *Jurnal Perkusi*, 221-226.
- Zakiah, N., & Wahyono, W. (2020). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690-703.
- Zein, B. R. F. (2019). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Dan Budaya Kerja Terhadap Komitmen Pegawai Dan Dampaknya Pada Kinerja (Sensus Pada Pegawai Negeri Sipil Eselon III Di Lingkungan Dinas Pemerintah Kab. Tasikmalaya)* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).