



## JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL (JMPIS)

E-ISSN : 2716-375X  
P-ISSN : 2716-3768

<https://dinastirev.org/JMPIS>

[dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com)

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i3>

Received: 23 Maret 2024, Revised: 16 April 2024, Publish: 17 April 2024

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

### **Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia)**

**Jems D. Melowdies<sup>1</sup>, John E.H.J. FoEh<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, Indonesia, [jemssina@gmail.com](mailto:jemssina@gmail.com)

<sup>2</sup> Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Indonesia, [john.edward@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:john.edward@dsn.ubharajaya.ac.id)

Corresponding Author: [jemssina@gmail.com](mailto:jemssina@gmail.com)

**Abstract:** *Performance is a work achievement that is assessed based on the quantity and quality obtained by a worker while carrying out their duties based on the accountability they receive. This article discusses a literature review regarding factors that influence employee performance, namely leadership, work environment, communication, organizational culture and job satisfaction. The results of literature reviews and similar research studies can use the SEM PLS analysis method so that conclusions can be obtained: 1) Work motivation has a significant influence on employee performance; 2) Mutations have a significant impact on employee performance; 3) The quality of public services has a significant influence on employee performance; 4) Job satisfaction has a significant influence on employee performance; 5) Work motivation has a significant influence on employee job satisfaction; 6) Mutation has a significant influence on employee job satisfaction; 7) The quality of public services has a significant influence on employee job satisfaction; 8) Job satisfaction is able to mediate work motivation, transfers and the quality of public services in influencing employee performance.*

**Keyword:** *Employee Performance, Job Satisfaction, Work Motivation, Transfers, Quality of Public Services.*

**Abstrak:** Kinerja merupakan capaian kerja yang dinilai berdasar pada jumlah maupun mutu yang didapatkan seorang tenaga kerja selama menjalankan tugas berdasar pada pertanggungjawaban yang ia dapatkan. Artikel ini membahas kajian pustaka perihal faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, yakni kepemimpinan, lingkungan kerja, komunikasi, budaya organisasi maupun kepuasan kerja. Hasil dari kajian pustaka dan studi hasil penelitian sejenis dapat mempergunakan metoda analisis SEM PLS sehingga dapat diperoleh kesimpulan: 1) Motivasi kerja memengaruhi signifikan bagi kinerja pegawai; 2) Mutasi memengaruhi signifikan bagi kinerja pegawai; 3) Kualitas pelayanan publik memengaruhi signifikan bagi kinerja pegawai; 4) Kepuasan kerja memengaruhi signifikan bagi kinerja pegawai; 5) Motivasi kerja memengaruhi signifikan bagi kepuasan kerja pegawai; 6) Mutasi memengaruhi signifikan bagi kepuasan kerja pegawai; 7) Kualitas pelayanan publik

memengaruhi signifikan bagi kepuasan kerja pegawai; 8) Kepuasan kerja mampu memediasi motivasi kerja, mutasi maupun kualitas pelayanan publik dalam memengaruhi kinerja pegawai.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Mutasi, Kualitas Pelayanan Publik.

---

## PENDAHULUAN

Bahwa organisasi sebagai prosedur atau upaya yang dilaksanakan oleh beberapa orang untuk bekerja sama dan menjalin interaksi secara aktif. Penggambaran maupun penyusunan interaksi bisa melalui struktur guna menunjang upaya memperoleh tujuan yang sudah terencana. Organisasi bisa memperoleh tujuannya bila aktivitas di dalamnya dikerjakan secara terstruktur dan terprogram berdasar pada yang sudah ditentukan. Peranan manusia di dalam organisasi cukup vital, terkhusus terkait posisinya sebagai sumber daya. Manusia menjadi faktor penting guna memaksimalkan produktivitas kerja. Kehadiran manusia selama memaksimalkan produktivitas kerja erat kaitannya dengan unsur lainnya di dalam sistem kerja, misalnya mutu layanan yang disediakan oleh organisasi.

FoEh, John E.H.J., Meutia Kardinah Indriana dan Rudy Basuki (2021:278) memaparkan bahwasanya kinerja seorang tenaga kerja kerap diperjelas sebagai upaya untuk mencapai tugas sesuai tanggung jawab: pekerja atau karyawan selama bekerja wajib beracuan pada program kerja demi memperlihatkan tingkat kinerja organisasi dalam memperoleh visi misi dan tujuannya. Mangkunegara (2017:9) menambahkan bila kinerja sebagai prestasi atau capaian kerja yang didapatkan oleh individu maupun sekelompok individu. Kinerja pegawai menjadi tingkat kesuksesan pegawai selama menjalankan tanggung jawab dan tugasnya. Mathis & Jackson dalam Samsudin (2018: 75) menyampaikan bila kinerja ialah segala sesuatu yang pegawai kerjakan atau tidak mereka kerjakan. Kinerja pegawai berpengaruh terhadap jumlah pegawai yang berkontribusi pada kinerja suatu perusahaan.

Kepuasan kerja menjadi faktor pertama yang memengaruhi kinerja pegawai. Kinicki and Kreitner dalam Syah (2019:86) memperjelas jika kepuasan kerja ialah respons sikap ataupun emosi terhadap beberapa segi pekerjaan. Pengertian tersebut mengartikan bila kepuasan kerja tidak menjadi konsep utama. Secara relatif, individu bakal merasa terpuaskan oleh satu aspek pekerjaan, serta bisa mengalami ketidakpuasan dengan satu atau beberapa aspek. Kepuasan kerja ialah perasaan positif mengenai tugas kerja yang menjadi hasil atau capaian dari evaluasi karakteristik di dalamnya.

Faktor selanjutnya, yaitu motivasi. Tenaga kerja menjadi aset terpenting bagi perusahaan atau organisasi. Tenaga kerja menjadi penentu kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuannya. Pegawai dengan mutu yang rendah selama menjalankan tugas bisa memicu organisasi atau perusahaan kesulitan dalam mencapai tujuan, begitu sebaliknya. Tingginya kinerja pada diri seseorang bisa berasal dari dukungan atau motivasi yang tinggi. Lain bila seseorang dengan kinerja rendah, maka ia tidak memperoleh motivasi yang mencukupi. Motivasi kerja menjadi pendorong atau hal esensial yang terjadi pada keadaan atau lingkungan kerja di suatu organisasi. Berhasil atau gagalnya organisasi kerap dihubungkan dengan motivasi kerja pegawainya (Suryani, Ni Kadek, dan John E.H.J. FoEh, 2018: 55).

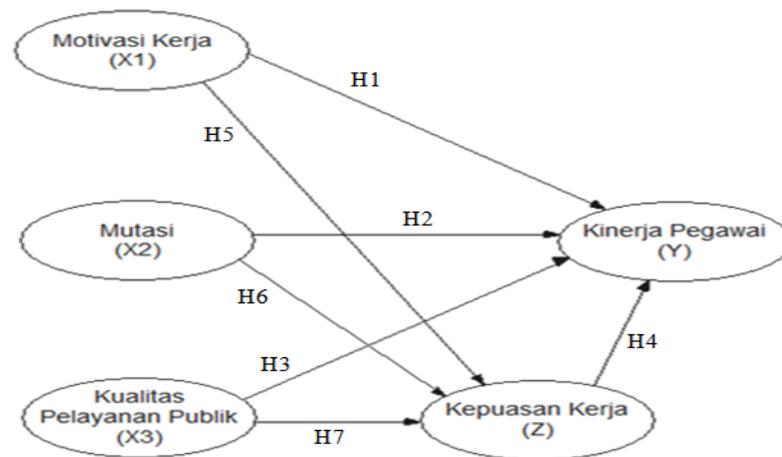
Faktor lanjutan, yaitu mutasi. Sesuai pemaparan Hasibuan (2017:74), motivasi ialah perubahan jabatan/kedudukan/tempat kerja/pekerjaan yang terlaksana secara vertikal ataupun horizontal di dalam perusahaan. Tanjung dan Rahmawati dalam Syahril (2018:66) menyampaikan, mutasi bisa meliputi beberapa definisi. Pertama, mutase ialah aktivitas memindah pegawai dari satu tempat kerja ke bagian atau unit kerja lainnya atau memindah pegawai dari unit kerja dengan kelebihan tenaga kerja ke unit yang kekurangan pekerja atau

yang membutuhkan tenaga kerja baru. Mutase berkaitan dengan tahap memindahkan fungsi, tugas, pertanggungjawaban, dan status ketenagakerjaan pegawai ke kondisi tertentu. Kedua, mutase ialah memindahkan pegawai dari tugas sat uke tugas lainnya di dalam unit kerja yang tidak berbeda atau di dalam organisasi yang kerap disebut sebagai pengalih tugas.

Faktor selanjutnya, yaitu kualitas/mutu pelayanan. Kotler & Keller (2016:143) mengutarakan bila kualitas merupakan pemenuhan atas fitur dari suatu produk/jasa dengan kemampuan memberi rasa puas terhadap kebutuhan. Kasmir (2017:47) menambahkan bila kualitas layanan merupakan tindakan individu atau organisasi dengan maksud memberi kepuasan ke konsumen atau pegawai.

Kajian ini akan menganalisis apakah motivasi kerja, mutasi maupun kualitas pelayanan publik memengaruhi kinerja pegawai dengan kepuasan kerja merupakan variabel *intervening*-nya.

Kerangka pikir kajian ini dapat digambarkan seperti uraian di bawah:



Gambar 1. Kerangka Pikir

Hipotesis dalam kajian pustaka ini adalah:

1. Motivasi kerja memberi pengaruhnya secara substansial bagi kinerja pegawai
2. Mutasi memberi pengaruhnya secara substansial bagi kinerja pegawai
3. Kualitas pelayanan publik memberi pengaruhnya secara substansial bagi kinerja pegawai
4. Kepuasan kerja memberi pengaruhnya secara substansial bagi kinerja pegawai
5. Motivasi kerja memberi pengaruhnya secara substansial bagi kepuasan kerja pegawai
6. Mutasi memberi pengaruhnya secara substansial bagi kepuasan kerja pegawai
7. Kualitas pelayanan publik memberi pengaruhnya secara substansial bagi kepuasan kerja pegawai
8. Kepuasan kerja memediasi motivasi kerja, mutasi maupun kualitas pelayanan publik dalam memengaruhi kinerja pegawai.

## METODE

Ketentuan penulisan karya ilmiah ini memanfaatkan metode kualitatif maupun kajian pustaka. Kajian pustaka atau studi kepustakaan memuat teori yang sesuai dengan permasalahan dalam studi ini. Pada poin ini, peneliti akan mengkaji konsep maupun teori yang dipergunakan sesuai literatur yang sudah ada, terkhusus para karya ilmiah yang sudah terpublikasi ke beberapa jurnal ilmiah. Kajian pustaka berperan sebagai perancang konsep atau teori sebagai fondasi dari kajian yang hendak terlaksana (Sujarweni, 2014: 57). Dalam melakukan telaah bahan pustaka, terdapat banyak sumber yang dipergunakan, yaitu buku, jurnal ilmiah, referensi statistik, hasil penelitian, termasuk sumber dari internet atau sumber lain yang sesuai.

Penelitian ini direncanakan untuk dilaksanakan pada Balai Pengelola Transportasi Kelas II Nusa Tenggara Timur, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 73 orang. Data akan dikumpulkan menggunakan angket maupun wawancara. Data hasil studi hendak melalui proses pengolahan dengan aplikasi SEM-PLS.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Motivasi Kerja Memengaruhi Kinerja Pegawai**

Penelitian milik Liliana (2021) memperjelas bila motivasi kerja memengaruhi substansial bagi kinerja karyawan PT Godrej Indonesia di Jakarta Timur. Demikian juga dengan karya ilmiah milik Fauziah (2020), mendapati bahwasanya motivasi kerja memengaruhi substansial bagi kinerja karyawan Plaza Foto di Bandar Lampung. Sama seperti penuturan FoEh, John E.H.J. Eliana papote (2021:60), menyampaikan bila motivasi kerja berhubungan dengan kinerja.

Teori pengharapan yang disampaikan Vroom (Badeni, 2017:86) memberi penjelasan mengenai keterkaitan motivasi terhadap kinerja. Pegawai berkeinginan untuk berupaya secara maksimal bila apa pun yang ia yakini atas upaya itu bisa berimbang terhadap penilaian kinerja yang baik. Penilaian kinerja yang baik turut berimbang pada peningkatan nominal upah dan kesempatan mendapat promosi, serta hal tersebut memberi peluang pegawai untuk memperoleh tujuan pribadi. Atas dasar itulah, faktor motivasi dalam mengoptimalkan kinerja menjadi unsur terpenting karena capaian kerja karyawan bisa berdampak maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan atau tujuan pribadi.

### **Mutasi Memengaruhi Kinerja Pegawai**

Studi Farida (2017) menyatakan bila mutasi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan memengaruhi kinerja PNS Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatra Utara. Demikian juga dengan studi Husain (2022) mendapati bila mutasi memberikan pengaruhnya secara positif substansial bagi kinerja karyawan di Kantor Camat Suwawa Timur.

Mutasi pegawai yang terlaksana dalam organisasi, untuk mengisi kebutuhan organisasi akan SDM berdasar pada bidang layanan organisasi tersebut. Untuk itu, mutasi pegawai tidak hanya dilakukan atas dasar hubungan emosional atau atas dasar kedekatan kerabat, namun perlu berdasarkan prosedur yang tepat. Sastrohadiwiryo dalam Suwatno (2016: 130) mengemukakan bahwa prosedur penempatan pegawai harus diseleksi dengan baik sehingga penempatan pegawai didasarkan pada analisis tenaga kerja dan sesuai dengan kebutuhan organisasi.

### **Kualitas Pelayanan Memengaruhi Kinerja Pegawai**

Studi Rusvitawati (2022) memaparkan bahwasanya kualitas pelayanan internal memengaruhi substansial bagi kinerja pegawai PT NS Tractors. Demikian juga dengan studi Santhi (2018), memperoleh hasil bila kualitas layanan memengaruhi positif substansial bagi kinerja karyawan.

Kinerja karyawan bisa dianggap baik jika pegawai bisa melaksanakan tanggung jawab atau tugasnya hingga benar-benar selesai, mengingat secara umum penilaian kinerja beracuan pada segala sesuatu yang sudah pegawai kerjakan dan hasil kerja yang sudah ia capai. Santhi (2018: 56) memaparkan bahwasanya kunci untuk mencapai kinerja ialah memberi mutu layanan secara optimal. Mutu layanan diperjelas sebagai pernyataan perihal sikap, keterkaitan yang diperoleh sesudah membandingkan ekspektasi terhadap kinerja.

### **Kepuasan Kerja Memengaruhi Kinerja Pegawai**

Penelitian Suharno (2020) memaparkan bahwasanya kepuasan kerja mempunyai pengaruh substansial bagi kinerja karyawan di Bagian Kas dan Kas Daerah Kota

Probolinggo. Demikian juga dengan studi milik Arif (2022), memperoleh hasil kepuasan kerja memberikan pengaruhnya secara substansial bagi kinerja.

Masing-masing pegawai harus memperoleh kepuasan selama mereka menjalankan tugas kerja sehingga mampu memaksimalkan kinerja pegawai. Afandi (2018:33) memaparkan bahwasanya kepuasan kerja mampu meningkatkan kinerja, maka seorang tenaga kerja yang memperoleh kepuasan, maka ia cenderung memperlihatkan produktivitas tinggi selama menjalankan tugas kerja. Kinerja karyawan akan dianggap baik, maka kepuasan kerja yang mereka rasakan pun kian membaik. Artinya, kinerja karyawan yang baik terpengaruh oleh kepuasan kerja pada diri karyawan. Untuk itu, kepuasan kerja di dalam organisasi amat dibutuhkan guna mendorong dan mengoptimalkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja bisa didapat melalui upah, kompensasi, promosi jabatan, kenaikan gaji/upah, dan sebagainya.

### **Motivasi Kerja Memengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai**

Studi Ariansyah (2019) memaparkan bila motivasi kerja memengaruhi substansial bagi kepuasan kerja karyawan/pegawai Kantor Camat Tabir. Demikian juga studi Dewi (2021), menyampaikan hasil bila motivasi kerja memberikan pengaruhnya secara positif substansial bagi kepuasan kerja.

Motivasi kerja mampu memaksimalkan kepuasan kerja karyawan sehingga mereka kian memperlihatkan produktivitas tinggi, serta sebagai wujud dukungan karyawan terhadap perusahaan atas pemenuhan kebutuhan yang dihendaki. Karyawan yang termotivasi hendak memperlihatkan sikap baik terhadap pekerjaan. Motivasi kerja yang baik terlihat melalui sikap positif. Lain hal dengan motivasi kerja yang tidak baik terlihat melalui sikap negatif terhadap pekerjaan. Motivasi kerja pada diri karyawan mampu menghadirkan sikap positif dan berguna untuk mengatur atau menjalankan fungsi di dalam perusahaan.

Sesuai pemaparan Robbins dan Judge (2017:127), faktor yang menentukan kepuasan kerja pada diri karyawan, salah satunya berasal dari motivasi. Motivasi ialah kekuatan atau ketekunan individu dalam berupaya memperoleh tujuannya. Motivasi kerja berperan dalam mengarahkan karyawan supaya bisa memiliki tanggung jawab besar dalam menjalankan tugas kerja. Dorongan pembentuk motivasi itu bisa diperoleh dari pimpinan atau rekan kerja, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Kian tingginya motivasi kerja pada diri karyawan, tentu kian tinggi kepuasan kerjanya. Lain hal bila motivasi pada diri karyawan tergolong rendah, tentu bisa menyebabkan karyawan merasa tidak puas dalam bekerja.

### **Mutasi Memengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai**

Studi milik Parmin (2019) memaparkan bila motivasi kerja memberikan pengaruhnya secara substansial bagi kepuasan kerja pada pegawai Kantor Camat Tabir. Demikian juga dengan studi milik Mufti (2023), mendapati bila hasil mutasi memengaruhi kepuasan kerja.

Feriyanto (2015: 86) memaparkan bila salah satu elemen penggerak kepuasan kerja pegawai ialah pengembangan kemampuan pegawai. Perihal ini bisa terlaksana dengan memberi peluang bagi karyawan supaya mendapat mutasi dan ditempatkan sesuai kemampuan, latar belakang pendidikan ataupun pengalaman kerja. Dalam hal ini, organisasi perlu melakukan mutasi untuk memenuhi kepuasan kerja pegawai. Mutasi atau berpindahnya jabatan/pekerjaan ialah peristiwa yang kerap terjadi di dalam perusahaan/organisasi. Berubahnya posisi jabatan atau pekerjaan masih berada di tingkatan yang sama tanpa disertai berubahnya kewenangan, pertanggungjawaban, status, kekuasaan maupun penghasilan. Perubahan yang dimaksud sekadar bidang tugas saja.

### **Kualitas Pelayanan Memengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai**

Penelitian Wabang (2023) memaparkan bila kualitas layanan internal memengaruhi positif substansial bagi kepuasan kerja. Sama seperti studi milik Novitasari (2021), mendapati

hasil bila kualitas pelayanan memberikan pengaruhnya secara positif substansial bagi kepuasan kerja pegawai/karyawan.

Kepuasan kerja menjadi faktor penentu dalam melahirkan semangat kerja. Kepuasan kerja bisa berpengaruh terhadap sikap maupun perilaku pegawai selama menjalankan tugasnya. Seperti yang dipaparkan oleh Khair (2019: 71), menyebut jika kepuasan kerja memiliki keterkaitan kuat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaan, kondisi kerja, dan kerja sama antara pimpinan maupun antarpegawai/antarkaryawan. Kepuasan kerja pegawai berkaitan dengan aspek kualitas pelayanan yang diterima dari organisasi. Apabila kualitas pelayanan diperhatikan dengan baik oleh pimpinan, maka pegawai berpotensi besar memperoleh kepuasan dengan pekerjaannya dan bersemangat maupun mempunyai produktivitas kerja maksimal

### **Kepuasan Kerja Memediasi Motivasi Kerja, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik dalam Memengaruhi Kinerja Pegawai**

Kepuasan kerja terdapat pengaruh signifikan selama memerantari kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja, dan budaya organisasi dalam memengaruhi kinerja pegawai. Ihwal ini ditunjukkan adanya beberapa studi terdahulu yang membuktikan hal tersebut.

Studi milik Hastuti (2021) mendapati bahwasanya kepuasan kerja memerantari motivasi kerja dalam memengaruhi kinerja pegawai puskesmas di Kabupaten Mamuju. Motivasi kerja bisa dijadikan sebagai instrumen dalam keunggulan berdaya saing, ketika motivasi kerja yang dimiliki pegawai menunjang strategi organisasi dan memberi jawaban atas permasalahan ataupun tantangan lingkungan secara cepat dan sesuai. Kesuksesan organisasi bergantung dari kinerja pegawai. Bila motivasi kerja yang kurang baik, tentu menyebabkan pegawai kesulitan dalam memperoleh kepuasan kerja dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Kian tinggi kepuasan kerja yang didapatkan pegawai, tentu bisa meningkatkan kinerja yang mereka hasilkan. Dengan begitu, motivasi kerja mampu memengaruhi positif terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

Melalui studinya, Arif (2022) memperjelas bila mutasi memengaruhi positif substansial bagi kinerja karyawan dan dimediasi oleh kepuasan kerja. Mutasi bisa berperan sebagai media pengembangan diri dan mempelajari hal terbaru dari pekerjaan ataupun budaya organisasi. Tidak jarang mutasi bisa memaksimalkan kepuasan kerja pegawai. Dengan mutasi ini, pegawai tidak akan merasakan kebosanan dengan jenis pekerjaan karena mampu mendapat pengalaman baru. Mutasi pegawai adalah sesuatu yang biasa terjadi pada perusahaan. Karyawan yang mengalami pemindahan tugas atau pekerjaan ke kedudukan atau posisi yang lebih berdasar pada keahlian atau kompetensinya, bisa bekerja lebih baik daripada posisi terdahulu.

Poetry (2020) dengan studi miliknya mendapati hasil bila kualitas pelayanan berpengaruh signifikan bagi kinerja melalui kepuasan kerja pada Kantor BPPRD Palangka Raya. Selama menjalankan tugas kerja, pegawai memerlukan faktor penunjang yang bisa memberi rasa puas kepada dirinya supaya bisa menjalankan pekerjaan atau kegiatan kerja secara optimal. Faktor penunjang itu seperti kualitas pelayanan publik. Masalah kualitas pelayanan publik ini cukup mendapat perhatian sebab masing-masing tenaga kerja akan berhadapan dengan keadaan atau suasana kerja secara rutin, serta bisa memengaruhi kinerjanya. Kepuasan kerja pada diri pekerja sebenarnya bergantung dari keadaan kerja yang menunjang. Apabila kualitas pelayanan publik baik, tentu mampu memaksimalkan semangat kerja sehingga pegawai mampu mencapai kepuasan kerja.

### **KESIMPULAN**

Konklusi dalam karya ilmiah ini, yaitu:

1. Motivasi kerja memberi pengaruhnya secara substansial bagi kinerja pegawai
2. Mutasi memberi pengaruhnya secara substansial bagi kinerja pegawai

3. Kualitas pelayanan publik memberi pengaruhnya secara substansial bagi kinerja pegawai
4. Kepuasan kerja memberi pengaruhnya secara substansial bagi kinerja pegawai
5. Motivasi kerja memberi pengaruhnya secara substansial bagi kepuasan kerja
6. Mutasi memberi pengaruhnya secara substansial bagi kepuasan kerja
7. Kualitas pelayanan publik memberi pengaruhnya secara substansial bagi kepuasan kerja
8. Kepuasan kerja memediasi motivasi kerja, mutasi maupun kualitas pelayanan publik dalam memengaruhi kinerja pegawai.

## REFERENSI

- Adu, Desry. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Tinjauan Praktis Aplikatif*. Badung: Penerbit Nilacakra.
- Adu, Desry. 2021. *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Komitmen Organisasi Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Kupang dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi*. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- Amalo, Cornelia Marsintha Naomi. 2019. *Pengaruh Pengalaman Kerja dan Pelatihan terhadap Kinerja dengan Motivasi sebagai Variabel Moderating pada Bagian Akademik Politeknik Negeri Kupang*. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- Ariansyah. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Camat Tabir Kabupaten Merangin. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* Vol. 1 No. 1. Hal. 23-30. ISSN: 2686-5246.
- Arif, Muhammad. 2022. *Pengaruh Mutasi dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel intervening (Studi Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pinrang)*. Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Badeni. 2017. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Budiyanto, Eko. 2020. *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset)*. Banten: CV. AA. Rizky.
- Dewi, Ni Putu Chandra. 2021. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada Dinas Sosial Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* Vol. 1 No. 4. Hal. 1240-1252. ISSN: 2774-7085.
- Erni, Melania, John E.H.J FoEh, dan Edwar Efendi Silalahi. 2022. Pengaruh Motivasi, Disiplin dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Guru (Deskripsi Kajian Studi Literatur Kinerja Guru). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* Vol. 4, No. 1. Hal. 70-81. ISSN: 2686-5238.
- Fanggidae, Sherly. 2021. *Analisis Kinerja Pegawai Badan Keuangan dan Aset Daerah Kota Kupang dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderating*. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- Farida, Hanum. 2017. Pengaruh Mutasi Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa Medan* Vol. 3 No. 2. Hal. 120-130. ISSN: 2807-3452.
- Fauziah, Husmainatul. 2020. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Plaza Foto di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis* Vol. 5 No. 1. Hal. 53-62. ISSN: 2502-1796.
- FoEh, John E.H.J. dan Eliana Papote. 2021. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Ditlantas Kepolisian Daerah NTT. *Ultima Management: Jurnal Ilmu Manajemen* Vol. 13 No. 1. Hal. 148-163. ISSN 2085-4587.

- Gharsina, Putri. 2016. *Pengaruh Mutasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Vihampelas Hotel Bandung*. Universitas Sejkah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Hardiyansyah. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hastuti. 2021. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variable Intervening Pegawai Puskesmas di Kabupaten Mamuju*. Program Studi Magister Keuangan Daerah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.
- Husain, Anggriani. 2022. Pengaruh Mutasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Suwawa Timur. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis* Vol 15 No. 1. Hal. 1-10. ISSN: 2747-0059.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Khair, Hasmanan. 2019. Pengaruh Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* Vol 2 No. 1. Hal. 1286-1295. Hal. 69-88. ISSN: 2632-2634.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1. & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Leksana, Wiradi Satya. 2019. *Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Kota Kupang*. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
- Liliana, Phang Finny. 2021. Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Godrej Indonesia di Jakarta Timur. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan* Vol. 3 No. 2. Hal. 435-442. ISSN: 2657-0025.
- Mangkunegara, A.A.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Meda, Jermias, John E.H.J. FoEh, dan Simon Sia Niha. 2022. Pengaruh Ketidakamanan Kerja, Iklim Organisasi dan Pengembangan Karir terhadap Loyalitas Karyawan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Multidisiplin* Vol. 1, No. 2. Hal. 391-407. ISSN: 2829-4580.
- Mufaizah, Fika. 2017. *Pengaruh Mutasi dan Rotasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Balai Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Yogyakarta*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mufti, Raja. 2023. Pengaruh Promosi, Mutasi dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *Journal Of Public Policy and Applied Administration* Vol. 5 No. 1. Hal. 15–28. ISSN: 2721-6365.
- Naitboho, Albert. 2019. *Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Oebobo Kota Kupang*. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- Novitasari, Dewiana. 2021. Analisis Pengaruh Religiusitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja: Studi Kasus pada Karyawan Industri Manufaktur. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis* Vol. 4 No. 1. Hal. 117–130. ISSN: 2655-2378.
- Parmin. 2019. Pengaruh Mutasi, Kompensasi terhadap Kinerja dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi pada Perangkat Desa di Kecamatan Klirong Kabupaten Kebumen). *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi* Vol. 17 No. 2. Hal. 47–56. ISSN: 1693-5209.
- Poetry, Reiny. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management* Vol. 1 No. 3. Hal. 179–186. ISSN: 2722-6727.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

- Rusvitawati. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Internal dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT NS Tractors. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 6 No. 1. Hal. 58-65. ISSN: 2623-1077.
- Santhi, Nova Hari. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas Katalisator Perubahan dan Inovator Pendidikan* Vol. 5 No. 1. Hal. 1-14. ISSN: 2407-4411.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suharno. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ecobus* Vol. 8 No. 2. Hal. 60-67. ISSN: 2722-8622.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah. Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryani, Ni Kadek dan John E.H.J FoEh. 2018. *Kinerja Organisasi*. Sleman. CV. Budi Utama.
- Suwatno, H dan Priansa, Donni Juni. 2016. *Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syah, Lin Yan. 2019. *Perilaku Organisasi, Konsep dan Implementasi*. Bogor: Penerbit IN MEDIA
- Wabang, Syela. 2023. Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Politeknik Negeri Kupang. *Journal of Practical Management Studies* Vol. 1 No. 1. Hal. 32-37. ISSN: 2988-2486.
- Winarsih, Atik Septi. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar.