

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI  
KOMITMEN AFEKTIF SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(STUDI PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA)**

**Aprilia Reka Maharani, Heru Kurnianto Tjahjono**

Universitas Gajah Mada, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

Email: apriliark99@gmail.com

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan teknik regresi statistik dan analisis mediasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, komitmen afektif juga ditemukan sebagai variabel mediasi yang signifikan, menghubungkan motivasi pelayanan publik dan kinerja pegawai. Hasil ini mengindikasikan bahwa pemerintah dan manajemen organisasi perlu memperhatikan motivasi pelayanan publik sebagai faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, upaya untuk meningkatkan komitmen afektif pegawai juga dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kinerja mereka. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya mengembangkan program pelatihan dan motivasi yang berfokus pada pelayanan publik dan komitmen afektif sebagai upaya meningkatkan kinerja pegawai di sektor publik, khususnya di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Kata Kunci: Motivasi Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai, Komitmen Afektif

**PENDAHULUAN**

Gelombang Covid-19 menggambarkan betapa pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Secara umum kondisi pandemic merubah tentang bagaimana menjalankan organisasi, bagaimana mengelola pelayanan bagi pengguna jasa atau layanan. Pada kondisi pandemic mengharuskan orang harus berada dirumah karena kebijakan work from home dimana kebanyakan orang sering bergumul dengan penggambaran kehidupan kerja dan kehidupan rumah, dan banyak yang akhirnya mengimbangi tugas yang mereka jalankan di siang hari dengan bekerja lebih lama. Sebagai implikasinya, beberapa organisasi telah merubah standar tentang bagaimana pelayanan publik dilakukan dengan tetap berusaha bagaimana pelayanan prima tetap diupayakan meski di dalam kondisi pandemic. Hal ini menunjukkan bagaimana adaptasi dalam kondisi pandemic tetap dilakukan oleh organisasi publik. Tentu menarik apabila meninjau kembali bagaimana tingkat motivasi pelayanan public. Disisi lain, Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai bagian integral dari organisasi public dituntut untuk terus beradaptasi dan berinovasi sejalan dengan berjalannya waktu dan perubahan zaman. Meskipun di sisi lain aspek pengembangan dari ASN tetap menjadi perhatian dari organisasi pegawai yang bekerja di sektor publik dituntut untuk mempunyai perasaan berkewajiban dalam membantu organisasi mencapai tujuannya (Pradesa, 2018; Pradesa et al., 2019).

Indonesia saat ini sedang memasuki era transformasi digital dimana teknologi yang terus berkembang memberikan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Peningkatan pada kualitas pelayanan publik pada era transformasi digital membutuh dukungan dari berbagai pihak. Pemerintah harus mampu beradaptasi dan bertransformasi menghadapi kondisi yang sangat dinamis, dimana saat ini dibutuhkan layanan yang dapat *diakses anytime, anywhere, any device* menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat sehingga transformasi digital menjadi urgensi yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Transformasi pelayanan publik di Indonesia belum dapat diaplikasikan secara menyeluruh. Kondisi masyarakat dalam beradaptasi teknologi maupun penyediaan infrastruktur yang masih belum merata menjadi dua dari beberapa catatan yang harus segera dicarikan solusinya (Menpan RI, 2021).

Pada era ini, dengan menggunakan teknologi maka masyarakat menginginkan segala pengurusan dapat dilakukan dengan cepat, aktif, efektif, serta efisien. Hal tersebut berdampak pada pelaksanaan pelayanan publik yang juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima. Birokrasi harus mempunyai jiwa melayani, menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju cara-cara kerja yang lebih realistis pragmatis, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, juga beberapa regulasi yang mengatur antara lain, PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dan Perpres 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

Studi pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta (Disdik Jakarta) yang memiliki visi yaitu mewujudkan pendidikan yang tuntas dan berkualitas untuk semua. Dalam rangka mencapai hal tersebut, maka salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Permendikbud No. 1 tahun 2021 tentang Penerimaan Peserta Didik Baru pada Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, dan Sekolah Menengah Kejuruan, memberikan pelayanan terkait layanan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Pada periode pandemi Covid-19 di tahun 2020, salah satu perubahan signifikan pada mekanisme PPDB Provinsi DKI Jakarta adalah pergeseran proses PPDB menjadi daring dengan dibarengi mekanisme zonasi berdasarkan domisili untuk PPDB jenjang Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, dan Sekolah Menengah Atas (Kemendikbud, 2020). Namun semenjak berjalanya proses PPDB Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2020 hingga tahun 2023, Lembaga Ombudsman menemukan permasalahan yang kerap terjadi terkait dengan situs PPDB yang sulit diakses pada periode waktu tertentu sehingga berpotensi berdampak buruk pada proses PPDB Provinsi DKI Jakarta. Disisi lain, juga terdapat disparitas pembagian wilayah zonasi yang tidak mampu mengakomodir ketersediaan sekolah di beberapa daerah (Ombudsman, 2021). Dalam rangka mengatasi hal ini, lembaga Ombudsman sudah merekomendasikan untuk memperbaiki layanan internet dan penggunaan data konkrit tahun sebelumnya sebagai dasar pembagian zonasi agar pelayanan PPDB Provinsi DKI Jakarta lebih maksimal (Ombudsman, 2021).

Menurut Undang-undang No. 5 Tahun 2014 Tentang ASN fungsi dari Aparatur Sipil Negara (ASN) termasuk di dalamnya PNS adalah menjalankan kebijakan public, pelayanan public dan pemersatu bangsa. Seharusnya setiap ASN memiliki motivasi pelayanan public,

dimana seseorang dengan tingkat motivasi pelayanan public yang tinggi akan menargetkan upaya untuk membantu masyarakat secara luas. Terdapat pula rasa senang jika dirinya dapat melayani dan membantu orang lain ketika terdapat masalah di bidang kerjanya. Dapat dikatakan motivasi pelayanan public ini tidak berfokus untuk mencapai tujuan pribadi saja, namun juga mencapai tujuan khalayak umum (Piatak et al, 2020). Berdasarkan wawancara penulis kepada pegawai di Disdik Prov. DKI Jakarta terdapat beberapa variasi pandangan dari pegawai-pegawai tersebut terkait pelayanan public pada layanan PPDB. Pegawai 1 menyebutkan dalam pelaksanaan layanan PPDB terdapat keterbatasan SDM, waktu yang terbatas dan mendesak, penyampain informasi yang tidak mendalam, dan ketidakpahaman masyarakat dalam pelaksanaan PPDB Online. Pegawai 2 menyebutkan tingginya minat calon peserta didik baru (CPDB) yang mau bersekolah di DKI Jakarta melebihi daya tampung yang menyebabkan peningkatan beban kerja dan kesulitan pemenuhan secara cepat dan efisien. Pegawai 3 menyebutkan faktor kurangnya sumber daya manusia sehingga terjadinya sosialisasi yang tidak menyeluruh menyebabkan ketidaktahuan orang tua dalam memperoleh informasi melalui media sosial.

Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan. Agar misi tersebut tercapai dengan baik, maka Disdik Jakarta memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Karena kondisi pandemi, pembelajaran daring dan kendala teknis pembelajaran maka pelayanan kepada masyarakat perlu diperbaiki.

**Tabel 1**  
**Daya Tampung dan Pendaftar PPDB 2020-2023**

JENJANG	2020		2021		2022		2023	
	DAYA TAMPUNG	PENDAFTAR	DAYA TAMPUNG	PENDAFTAR	DAYA TAMPUNG	PENDAFTAR	DAYA TAMPUNG	PENDAFTAR
SD	99.392	126.783	90.490	123.284	89.492	138.591	92.712	141.290
SMP	79.075	223.436	70.833	217.434	71.560	221.017	70.689	235.153
SMA	31.964	138.282	29.099	160.518	29.497	157.119	28.367	138.198
SMK	19.233	97.100	19.580	85.668	19.365	89.911	19.431	74.917

Sumber : Laporan PPDB 2020-2023

Kemudian adanya disparitas antar wilayah di DKI Jakarta mengenai daya tampung dalam sistem zonasi ini, dengan menggunakan sistem data tahun lalu untuk menanggulangi daerah-daerah yang daya tampung zonasinya tidak mengakomodir wilayah-wilayah di sekitarnya tergambar pada tabel 1.

**Tabel 2**  
**Data Pengaduan Pelayanan PPDB 2020-2023**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH PENGADUAN</b>
2020	62.655
2021	32.565
2022	29.995
2023	6.693

**Sumber : Dinas Pendidikan Prov. DKI Tahun 2020-2023**

Hal ini ditandai dengan adanya berbagai pengaduan masyarakat pada table 2 yaitu keluhan PPDB Jakarta (2020-2023), Disdik perlu pertimbangan pembagian waktu pendaftaran berdasarkan jenjang dan keluhan masalah sistem zonasi. Keluhan pada tahun 2023 belum merupakan total pengaduan pelayanan PPDB karena PPDB pada tahun 2023 baru saja berlangsung periode juni-juli 2023.

Berdasarkan dari data dalam table 1, table 2 dan hasil wawancara pegawai Disdik Prov. DKI Jakarta bahwa ASN masih memerlukan peningkatan pelayanan public yang diberikan kepada masyarakat dan masih terdapat permasalahan pada proses perubahan pelayanan publik dari Disdik Prov. DKI Jakarta terkait pelayanan PPDB pada bidang digitalisasi pelayanan publik serta penggunaan data sebagai dasar pelayanan Zonasi. Hal ini mengindikasikan bahwa selama periode tersebut, Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta masih harus melakukan peningkatan kemampuan dalam transisi digital organisasi dan pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan untuk pelayanan publik, dimana kinerja ASN masih terpaku pada mekanisme kerja yang lama dan belum meningkatkan kemampuan untuk penyesuaian pelayanan publik. Dengan demikian dalam penelitian ini dapat menguji apakah motivasi pelayanan public memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap kinerja melalui variabel komitmen afektif.

Pelayanan public adalah salah satu elemen penting dalam menjaga stabilitas dan keberlangsungan suatu negara atau wilayah. Kualitas pelayanan public sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pemerintah dan organisasi yang terkait. Oleh karena itu, penting untuk memahami factor-faktor yang memengaruhi kinerja dalam konteks pelayanan public. Pada penelitian ini factor yang memengaruhi kinerja adalah motivasi pelayanan public. Motivasi pelayanan public adalah kecenderungan individu untuk merespons motif yang didasarkan terutama atau secara unik pada institusi dan organisasi public (Perry dan Wise, 1990). Motivasi pelayanan public sebagai dorongan intrinsic untuk melayani kepentingan public, yang melibatkan perasaan tanggung jawab moral dan keinginan untuk memberikan kontribusi positif pada masyarakat (Perry, 2000). Motivasi pelayanan public juga dapat diartikan sebagai orientasi individu dalam memberikan layanan kepada masyarakat dengan tujuan melakukan kebaikan bagi orang lain dan masyarakat. Motivasi pelayanan public merupakan konsep yang penting dalam manajemen public karena diharapkan dapat meningkatkan kinerja individu di organisasi public. Menurut Robbins dan Judge (2019) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang idberikan kepadanya. Kinerja individu sangat penting dlaam organisasi

public karena dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi organisasi dalam memberikan layanan public kepada masyarakat.

Motivasi pegawai dalam sector pelayanan public memiliki peran yang sangat signifikan dalam menentukan kinerja mereka. Motivasi yang tinggi dapat memacu pegawai untuk bekerja keras, lebih cerdas, dan lebih berdedikasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, motivasi yang rendah dapat menghambat produktivitas dan kualitas pelayanan. Menurut Palma et al (2020) bahwa penting bagi organisasi pelayanan public untuk memperhatikan motivasi internal pegawai dalam memberikan pelayanan yang bermanfaat bagi masyarakat. dengan memperhatikan hal tersebut, organisasi pelayanan public dapat meningkatkan kinerja individu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan Nguyen (2023) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan public dianggap sebagai instrumen untuk meningkatkan kinerja pegawai di sector public, terutama ketika pegawai public merasa bahwa mereka dapat melayani masyarakat dan berkontribusi pada masyarakat melalui pekerjaan mereka. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Tjahjono H.K, 2021) bahwa motivasi pelayanan public memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen afektif, selanjutnya penelitian juga dilakukan oleh Qin Miao et al (2019) bahwa motivasi pelayanan public dianggap sebagai motivator intrinsik yang dapat meningkatkan kinerja, semakin tinggi tingkat motivasi pelayanan public semakin tinggi pula kinerjanya. Namun, masih ada kekurangan dalam pemahaman pada penelitian ini tentang mekanisme yang mendasari efek motivasi pelayanan public pada kinerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pengetahuan ini dengan menginvestigasi pengaruh motivasi pelayanan public terhadap kinerja pegawai dalam sector pelayanan public, dengan mengambil komitmen afektif sebagai variabel mediasi.

Komitmen afektif dapat menjadi variabel mediasi dalam hubungan antara motivasi pelayanan public dan kinerja pegawai dalam konteks penelitian ini karena memiliki sifat-sifat dan peran yang relevan dalam memahami bagaimana motivasi memengaruhi kinerja. Komitmen afektif mencerminkan keterikatan emosional pegawai terhadap organisasi. Pegawai yang memiliki komitmen afektif yang tinggi akan merasa lebih terikat dan merasa memiliki terhadap organisasi mereka. Ini dapat menginspirasi mereka untuk berperilaku lebih proaktif, bekerja dengan lebih tekun, dan berkontribusi lebih aktif dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, komitmen afektif dapat menjadi penghubung antara motivasi pelayanan public yang tinggi dan kinerja yang lebih baik. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kundi., et al (2021) komitmen afektif memiliki dampak signifikan pada kinerja karyawan dan berperan sebagai mediator antara variabel independen dan dependen. Komitmen afektif adalah tingkat keinginan karyawan untuk tetap berada dalam organisasi karena adanya ikatan emosional yang kuat dengan organisasi tersebut (Meyer dan Allen, 1991). Karyawan yang memiliki komitmen afektif yang tinggi cenderung merasa senang dan puas dengan pekerjaan mereka, serta merasa bahwa organisasi tersebut memenuhi kebutuhan mereka secara emosional. Komitmen afektif juga dijelaskan sebagai dimensi dari komitmen organisasi yang paling kuat mempengaruhi hasil organisasi seperti kinerja kerja, niat berhenti, dan perilaku kewarganegaraan organisasi (Meyer dan Herscovitch, 2001). Komitmen afektif merujuk pada ikatan emosional dan identifikasi karyawan dengan organisasi tempat mereka bekerja, dan telah terbukti menjadi predictor yang lebih baik untuk

hasil organisasi seperti kinerja, dibandingkan dengan dimensi lain dari komitmen organisasi. Dengan memahami peran komitmen afektif sebagai mediator dapat mengembangkan intervensi yang tepat untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai dan pada akhirnya meningkatkan hasil organisasi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pemahaman tentang factor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan public. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi landasan bagi pemerintah dan organisasi terkait untuk mengembangkan kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai di sector pelayanan public. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan masukan berharga bagi pengembangan teori dan literatur dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan public. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan public dan pembangunan berkelanjutan suatu negara atau wilayah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan landasan empiris yang kuat bagi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam manajemen sumber daya manusia di sektor pelayanan public.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, sebagai penyelidikan tentang masalah sosial berdasarkan pada pengujian sebuah teori yang terdiri dari variable-variabel, diukur dengan angka, dan dianalisis dengan prosedur statistik untuk menentukan apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar (Creswell et al., 2022). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah motivasi pelayanan publik, komitmen afektif dan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang berasal dari hasil perhitungan kuesioner dan digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui komitmen afektif sebagai pemediasi pada Aparatur Sipil Negara Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Jenis penelitian yang dilakukan termasuk dalam penelitian eksplanatif dimana penelitian dilakukan untuk menemukan penjelasan mengenai suatu kejadian atau gejala yang terjadi, serta mengembangkan penelitian sebelumnya. Penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian yang bersifat cross-sectional berdasarkan pengambilan sampel yang dilakukan dalam satu periode waktu tertentu (Schindler, 2019).

Memasuki era transformasi digital yang semakin gencar dengan adanya gelombang covid-19 menyebabkan perubahan pelayanan public menjadi digital. Permasalahan pada proses perubahan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta terkait pelayanan PPDB pada bidang digitalisasi pelayanan publik dan penggunaan data sebagai dasar pelayanan Zonasi. Hal ini mengindikasikan bahwa selama periode 2020-2023, Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta masih harus melakukan peningkatan kemampuan dalam transisi digital organisasi dan pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan untuk pelayanan publik, dimana kinerja ASN masih terpacu pada mekanisme kerja yang lama belum memaksimalkan peningkatan kemampuan untuk penyesuaian pelayanan public. Faktor yang mempengaruhi motivasi pelayanan public terhadap kinerja pegawai adalah komitmen afektif. Diperlukan komitmen yang kuat dari

pegawai Disdik Prov. Jakarta untuk dapat meningkatkan pelayanan public Populasi dan Sampel.

Schindler (2019) mendefinisikan populasi sebagai kumpulan dari seluruh objek yang diteliti. Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta dengan jumlah populasi saat ini adalah 43.289 orang. Sampel merupakan bagian kecil dari populasi yang penggunaannya bertujuan untuk mempermudah proses pengambilan data karena sampel sudah merepresentasikan karakteristik populasi secara keseluruhan (Schindler, 2019). Dalam penelitian ini, maka peneliti menentukan karakteristik sampel melalui purposive sampling dan diperoleh sebagai karakteristik untuk sampel sebagai berikut:

- a. Pegawai dengan masa kerja lebih dari 2 tahun
- b. Pegawai berstatus tetap atau bukan kontrak / honor
- c. Pegawai Dinas Pendidikan DKI Jakarta meliputi bidang:
- d. Pegawai Bidang Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat
- e. Pegawai Bidang Sekolah Dasar dan Pendidikan Khusus dan Layanan Khusus
- f. Pegawai Bidang SMP dan SMA
- g. Pegawai Bidang SMK
- h. Pegawai Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan

Dalam penelitian ini, diketahui jumlah populasi adalah 43.289 peserta dalam rangka untuk menentukan jumlah sampel yang dianggap representatif, maka peneliti menggunakan rumus Slovin dengan margin of error sebesar 5%.

Dengan menggunakan rumus slovin maka dapat diketahui jumlah sampel pegawai yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini:

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

$$n = 410 / (1 + 43.289 (5\%^2))$$

$$n = 410 / (1 + 43.289 (0.05))$$

$$n = 396,338 \text{ digenapkan menjadi } 396 \text{ pegawai}$$

jumlah sampel yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah 396 pegawai dengan kriteria yang sudah ditentukan menggunakan purposive sampling.

### **Teknik Pengumpulan data**

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber utama (Schindler, 2019). Metode pengumpulan data akan digunakan adalah menggunakan metode survey. Dalam penelitian ini, pengumpulan survey dilakukan melalui kuesioner yang disebar secara daring melalui media Google Form yang berisi item pernyataan dari setiap variabel.

### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data pada penelitian ini memakai Structural Equation Modelling (SEM). Menurut Hair et al (2019) dalam (Tjahjono H.K, 2021) SEM merupakan model statistic yang menjelaskan hubungan diantara banyak variabel atau teknik multivariat yang menggabungkan aspek analisis factor dan regresi berganda. Persamaan tersebut menunjukkan hubungan antara konstruk (variabel dependen serta independent) dan variabel yang terlibat pada analisis, sehingga memungkinkan peneliti untuk secara bersamaan menguji hubungan antara variabel yang diukur dan konstruk laten.

Data primer yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan model analisis Structural Equation Model (SEM) melalui aplikasi software AMOS. Hasil dari pengolahan data menggunakan aplikasi tersebut kemudian digunakan untuk melakukan pembuktian terhadap hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini.

### **Deskripsi Pengumpulan Data**

Penelitian ini mengambil responden dari karyawan aktif di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 14 Agustus 2023 sampai tanggal 31 Agustus 2023. Secara daring melalui kuesioner yang telah disebar secara daring. Jumlah kuesioner yang terisi adalah sejumlah 1.262 kuesioner. Selanjutnya dilakukan pengeluan data untuk menyesuaikan dengan jumlah sample yang telah dihitung dengan slovin formula. Jumlah kuesioner yang diolah pada penelitian ini adalah sejumlah 414 dengan semua kuesioner telah memenuhi syarat dan kriteria. Hasil pengumpulan data kuesioner dapat dilihat pada rangkuman yang tertera pada tabel 4.

**Tabel 4**  
**Hasil Pengumpulan Data**

No	Keterangan	Jumlah
	Jumlah data masuk	1.262
	Data yang dikeluarkan	846
	<b>Jumlah kuesioner yang dapat diolah</b>	<b>414</b>

**Sumber: Data primer diolah (2023)**

### **Analisis Uji Validitas**

Pengujian validitas akan menggunakan metode Confirmatory Factor Analysis (CFA), yakni sebuah cara untuk menguji seberapa baik teori pengukuran yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari variabel dan factor-faktor, sesuai dengan sepertiapa yang diperoleh oleh data (Hair et al., 2019). Nilai pada Standardized loading estimate diharuskan > 0,50. Tujuan CFA adalah untuk mengidentifikasi model yang baik jika item-item yang dimasukkan dapat menjadi indikator dari konstruk yang diukur yang dibuktikan dengan nilai kesalahan pengukuran yang rendah dan loading factor komponen yang tinggi. Model ini diperoleh berdasarkan penelitian teoritis yang sudah kuat. Model hasil pengolahan SEM AMOS 24 untuk pengujian CFA.

**Tabel 4**  
**Nilai Confirmatory Factor Analysis (CFA)**

Variabel	Indikator	Loading Factor	Keterangan
Motivasi Pelayanan Publik (MPP)	MPP1	0,746	Valid
	MPP2	0,708	Valid
	MPP3	0,719	Valid
	MPP4	0,667	Valid
	MPP5	0,668	Valid
	MPP6	0,732	Valid



*Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Komitmen Afektif Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Dki Jakarta)*

	MPP7	0,738	Valid
	KA1	0,725	Valid
Komitmen Afektif (KA)	KA2	0,626	Valid
	KA3	0,802	Valid
	KA4	0,883	Valid
	KA5	0,889	Valid
	K1	0,719	Valid
Kinerja (K)	K2	0,746	Valid
	K3	0,755	Valid
	K4	0,754	Valid
	K5	0,791	Valid
	K6	0,769	Valid
	K7	0,680	Valid
	K8	0,783	Valid

**Sumber: Data primer diolah (2023)**

Pada data table 4 di atas dapat dilihat hasil uji validitas dengan hasil nilai loading factor semua item adalah  $\geq 0.50$ . Dengan nilai loading factor ini menunjukkan uji validitas yang telah terpenuhi atau seluruh item dinyatakan valid.

#### **Analisis Uji Reliabilitas**

Construct reliability adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat dalam variabel yang dibentuk. Average Variance Extracted adalah ukuran seberapa banyak rata-rata jumlah varians dari indikator yang diekstraksi oleh variabel yang dibentuk. Nilai construct reliability berasal dari kuadrat nilai total (sum) standard loading dibagi dengan kuadrat nilai total standard loading ditambah dengan nilai sum error. Dimana nilai standar loading berasal dari nilai standardized loading untuk tiap-tiap indikator (hasil output AMOS). Sedangkan error (e) berasal dari measurement error dari masing-masing indikator:  $(1 - \text{Loading}^2)$ . Nilai cut off uji construct reliability diterima apabila nilainya  $> 0,70$ , namun jika penelitian masih bersifat explanatori nilai  $< 0,70$  masih diterima. Dan Average Variance Extracted (AVE)  $\geq 0,50$ , maka alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk mengukur konstruk yang diteliti. Dengan nilai yang diperoleh tersebut dapat disimpulkan bahwa model pengukuran dalam penelitian ini telah lulus uji reliabilitas.

**Table 5**  
**Nilai Construct Reliability dan Average Variance Extracted**

Variable	Indikator	Loading Factor	error	CR	AVE
Motivasi Pelayanan Publik (MPP)	MPP1	0,746	0,484	0,878	0,507
	MPP2	0,708	0,736		
	MPP3	0,719	0,039		
	MPP4	0,667	0,111		
	MPP5	0,668	0,776		

*Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Komitmen Afektif Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Dki Jakarta)*

	MPP6	0,732	0,176		
	MPP7	0,738	0,356		
Komitmen Afektif (KA)	KA1	0,725	0,375		
	KA2	0,626	0,124		
	KA3	0,802	0,796	0,892	0,626
	KA4	0,883	0,311		
	KA5	0,889	0,679		
Kinerja (K)	K1	0,719	0,039		
	K2	0,746	0,484		
	K3	0,755	0,975		
	K4	0,754	0,484		
	K5	0,791	0,319	0,911	0,563
	K6	0,769	0,639		
	K7	0,68	0,536		
	K8	0,783	0,911		

**Sumber: Data primer diolah (2023)**

**Analisis Uji Normalitas**

Pengujian uji normalitas dilihat dari besarnya nilai Critical Ration Skewness dan Critical Ratio Kurtosis secara univariate dan multivariate. Pengambilan keputusan ialah apabila nilai CR diantra nilai -2,58 sampai 2,58 maka dinyatakan data normal, sedangkan jika nilai CR di luar nilai -2,58 sampai 2,58 maka dinyatakan data tidak normal. Hasil pengujian AMOS uji normalitas model.

**Table 6**  
**Uji Normalitas Model**

Variable	Indikator	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Motivasi Pelayanan Publik (MPP)	MPP1	2.000	5.000	-0,553	-4,585	-0,485	-2,013
	MPP2	1.000	5.000	-1,684	-13,975	5,385	22,339
	MPP3	1.000	5.000	-1,696	-14,071	5,614	23,288
	MPP4	2.000	5.000	-1,441	-11,953	2,738	11,357
	MPP5	2.000	5.000	-0,832	-6,903	1,274	5,286
	MPP6	3.000	5.000	-0,679	-5,630	-1,112	-4,614
	MPP7	3.000	5.000	-0,258	-2,139	-1,361	-5,647
Komitmen Afektif (KA)	KA1	1.000	5.000	-0,885	-7,342	1,434	5,947
	KA2	1.000	5.000	-1,127	-9,352	1,071	4,441
	KA3	1.000	5.000	-0,766	-6,352	1,747	7,248
	KA4	2.000	5.000	-0,784	-6,509	0,960	3,984
	KA5	2.000	5.000	-0,704	-5,844	0,756	3,137
Kinerja (K)	K1	3.000	5.000	-0,262	-2,178	-1,544	-6,403
	K2	1.000	5.000	-0,931	-7,725	2,642	10,959
	K3	3.000	5.000	-0,331	-2,744	-1,611	-6,685

*Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Komitmen Afektif Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Dki Jakarta)*

K4	2.000	5.000	-0,740	-6,135	1,189	4,931
K5	2.000	5.000	-0,331	-2,742	-0,396	-1,641
K6	3.000	5.000	-0,027	-0,221	-1,102	-4,570
K7	1.000	5.000	-0,517	-4,285	1,365	5,662
K8	3.000	5.000	0,025	0,208	-1,229	-5,096
Multivariate					237,631	81,397

**Sumber: Data primer diolah (2023)**

Hasil pengujian menunjukkan secara univariate nilai CR Skewness mayoritas berada diantara nilai -2,58 sampai dengan 2,58 dan nilai CR Kurtosis mayoritas berada diluar range nilai -2,58 sampai dengan 2,58. Salah satu contoh pada item MPP5 nilai CR Skew -6,903 dan CR Kurtosis 5,286, maka dapat disimpulkan bahwa secara univariate data penelitian dinyatakan tidak normal.

Pengujian normalitas secara multivariate menunjukkan nilai CR sebesar 81,397 yang lebih besar dari 2,58 artinya secara multivariate data penelitian dinyatakan tidak normal. Hasil pengujian normalitas univariate dan multivariate menunjukkan data tidak berdistribusi normal untuk itu dilakukan pengujian Bootstrapping Bollen-Stine. Pengambilan keputusan apabila nilai p-value Bollen Stine Bootstrap  $0,001 < 0,05$  maka data penelitian dapat dilanjutkan dan sebaliknya. Jumlah sampel Bootstrap pada Perform Bootstrap sebanyak 200 sampel, berikut hasil pengujian:

- a. Bollen-Stine Bootstrap (Default model)
- b. The model fit better in 200 bootstrap samples.
- c. It fit about equally well in 0 bootstrap samples.
- d. It fit worse or failed to fit in 0 bootstrap samples.
- e. Testing the null hypothesis that the model is correct, Bollen-Stine bootstrap  $p = ,005$
- f. Nilai p-value Bollen Stine Bootstrap sebesar 0,005 berada diantara  $0,001 < 0,05$  maka data penelitian dapat dilanjutkan pada proses pengujian selanjutnya.

### **Analysis Uji Model**

Berikutnya adalah pengukuran dalam pengujian kecocokan model atau sering disebut dengan uji GOF (Goodness of Fit).

**Table 7**  
**Nilai Goodness of Fit**

<b>Goodness of Fit Index</b>	<b>Cut of Value</b>	<b>Hasil dalam Model</b>	<b>Criteria</b>
Chi-Square	diharapkan kecil (<200)	485,944	Tidak Fit
Probability	$\geq 0,05$	0,000	Tidak Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,068	<i>Good Fit</i>
GFI	$\geq 0,90$	0,887	<i>Marginal Fit</i>
AGFI	$\geq 0,90$	0,858	<i>Marginal Fit</i>

*Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Komitmen Afektif Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Dki Jakarta)*

CMIN/DF	≤2	2,909	Tidak Fit
TAG	≥ 0,90	0,926	Good Fit
CFI	≥ 0,90	0,935	Good Fit
NFI	≥ 0,90	0,904	Good Fit

**Sumber: Data primer diolah (2023)**

Pada tabel 7 dapat terlihat bahwa nilai Chi-Square adalah sebesar 485,944. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terhadap persyaratan kecocokan model tidak memenuhi persyaratan yaitu dibawah 200. Berikutnya untuk nilai NFI pada table terlihat dengan nilai 0.904 yaitu bahwa model ini telah 90% memenuhi pengujian kecocokan model atau uji GOF dengan sangat baik. Nilai kriteria model fit menunjukkan terdapat 4 kriteria Good Fit (RMSEA, TLI, CFI, NFI), 2 kriteria Marginal Fit (AGFI, GFI, NFI) dan 3 kriteria Tidak Fit (Chi Square, Probabilitas, CMIN/DF). Berdasarkan hasil tersebut kriteria Good Fit masih dominan dibandingkan tidak fit dapat dinyatakan bahwa model penelitian dapat dilanjutkan keproses pengujian selanjutnya.

**Statistik deskriptif**

Berdasarkan tabel 4. dapat diketahui pada variabel motivasi pelayanan public memiliki skor minimum sebesar 1 dan nilai skor maksimum sebesar 5. Tabel tersebut juga menunjukkan bahwa rata-rata variabel motivasi pelayanan public adalah 4,584 yang berarti sangat tinggi. Item tertinggi ditempati oleh MPP3 dengan nilai 4,685 (sangat tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan public yang bermakna memiliki arti penting bagi para pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Sedangkan item terendah ditempati MPP7 dengan nilai 4,501 (sangat tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa mengandalkan penyediaan layanan public yang berkelanjutan adalah hal yang penting bagi para pegawai di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Pengujian terhadap statistik deskriptif dapat terlihat pada tabel 4.8 berikut:

**Table 9**  
**Data Mean dan Standar Deviasi**

Variable	Name	Mean Variable	Mean Indicator	Standard deviation
Motivasi Pelayanan Publik (MPP)	MPP1	4,584	4,569	0,025
	MPP2		4,613	0,028
	MPP3		4,685	0,025
	MPP4		4,644	0,026
	MPP5		4,460	0,029
	MPP6		4,622	0,025
	MPP7		4,501	0,026
Komitmen Afektif (KA)	KA1	4,164	4,189	0,035
	KA2		3,930	0,048
	KA3		4,276	0,032
	KA4		4,191	0,035
	KA5		4,237	0,033
Kinerja (K)	K1	4,451	4,525	0,025
	K2		4,538	0,027

*Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Komitmen Afektif Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Dki Jakarta)*

K3	4,554	0,025
K4	4,433	0,029
K5	4,438	0,027
K6	4,400	0,026
K7	4,317	0,029
K8	4,407	0,026

**Sumber: Data primer diolah (2023)**

Pada variabel komitmen afektif memiliki skor minimum sebesar 1 dan nilai skor maksimum sebesar 5. Tabel tersebut menunjukkan bahwa rata-rata variabel komitmen afektif adalah 4,164 yang berarti tinggi. Item tertinggi ditempati oleh KA3 dengan nilai 4,276 (sangat tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki banyak arti bagi para pegawainya. Sedangkan item terendah ditempati oleh KA2 dengan nilai 3,930 (tinggi). Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta memiliki ikatan emosional yang kuat dengan organisasinya yaitu Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Pada variabel kinerja memiliki skor minimum sebesar 1 dan nilai skor maksimum sebesar 5. Tabel tersebut menunjukkan bahwa rata-rata variabel kinerja adalah 4,451 (sangat tinggi). Item tertinggi ditempati oleh K3 4,554 Hal ini menunjukkan bahwa kolaborasi dengan rekan kerja berjalan dengan baik. Sedangkan item terendah ditempati oleh K7 dengan nilai 4,317 (sangat tinggi). Hal ini menunjukkan para pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta tetap menjaga keterampilan yang dimiliki tetap terbarukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Uji Hipotesis**

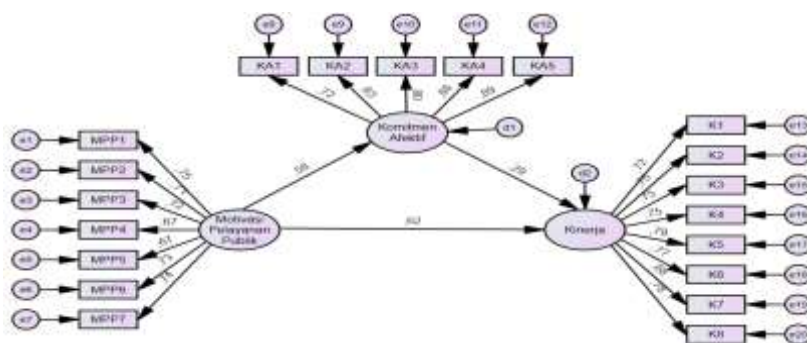
Pada bagian ini penulis melakukan pengujian untuk seluruh hipotesis yang diajukan. Penelitian ini memiliki 2 hipotesis. Hipotesis akan diuji menggunakan AMOS. Terhadap hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan pada tabel 9 hasil pengujian hipotesis.

**Tabel 9**  
**Hasil Pengujian Hipotesis (pengaruh langsung)**

<b>Pengaruh</b>	<b>Estimate</b>	<b>S.E.</b>	<b>C.R.</b>	<b>P</b>	<b>Keterangan</b>
Motivasi Pelayanan Publik (X) → Komitmen Afektif (Z)	0,787	0,081	9,687	0,000	Berpengaruh Positif
Komitmen Afektif (Z) → Kinerja (Y)	0,209	0,035	5,897	0,000	Berpengaruh Positif
Motivasi Pelayanan Publik (X) → Kinerja (Y)	0,595	0,059	10,044	0,000	Berpengaruh Positif

**Sumber: Data primer diolah (2023)**

*Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Komitmen Afektif Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Dki Jakarta)*



**Gambar 1**  
**Gambaran Hasil pada Model Penelitian**  
**Sumber: Data primer diolah (2023)**

Analisis secara detail berdasarkan pada tabel 9 serta gambar 1 sebagai hasil dari pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

H1 : Motivasi Pelayanan Publik mempunyai pengaruh positif pada Kinerja Pegawai. Hasil penelitian menunjukkan nilai CR atau t-hitung sebesar 10,044. Berikutnya adalah p-value dengan nilai 0,000 yaitu nilai lebih kecil dari 0,05. Besar nilai koefisien pengaruh yang diberikan sebesar 0,595. Dapat disimpulkan, dengan demikian bahwa Hipotesa 1 terdukung dan dapat diterima.

**Table 10**  
**Hasil Pengujian Hipotesis (uji sobel pengaruh tidak langsung)**

Pengaruh	Sobel Test				Kesimpulan
	Estimate	S.E.	C.R.	P	
Motivasi Pelayanan Publik (X) → Komitmen Afektif (Z) → Kinerja (Y)	0,164	0,032	5,087	0,000	Berpengaruh Positif

**Sumber: Data primer diolah (2023)**

Pengujian pengaruh tidak langsung pada tabel 10 dengan menggunakan uji sobel untuk menguji pengaruh tidak langsung motivasi pelayanan public terhadap kinerja melalui variabel mediasi komitmen afektif. Hasil dari tabel diatas didapatkan nilai koefisien beta sebesar 0,164 yang artinya motivasi pelayanan public memiliki pengaruh tidak langsung secara positif terhadap kinerja (melalui komitmen afektif). Selanjutnya nilai p-value sebesar 0.000 (dibawah taraf signifikansi alpha sebesar 0.05) menyatakan bahwa variabel komitmen afektif signifikan dalam memediasi hubungan motivasi pelayanan publik terhadap kinerja.

H2 :Komitmen Afektif memediasi pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai.

Hubungan anatra variabel motivasi pelayanan public terhadap kinerja dimediasi komitmen afektif pada tabel 4.10 menampilkan nilai sebesar 0,164 dengan didukung p-value 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komitmen afektif memiliki peran mediasi pada pengaruh motivasi pelayanan public terhadap kinerja. Hipotesa 2 terdukung dan dapat diterima.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis peran mediasi komitmen afektif pada pengaruh motivasi pelayanan public terhadap kinerja. Hal tersebut dibuktikan melalui pengujian dua hipotesis. Pertama, menguji pengaruh motivasi pelayanan public terhadap kinerja pegawai. Kedua, menguji peran mediasi komitmen afektif terhadap motivasi pelayanan public terhadap kinerja pegawai.

#### **Motivasi Pelayanan Publik Berpengaruh Positif pada Kinerja Pegawai**

Hasil hipotesis 1 penelitian ini menyatakan bahwa motivasi pelayanan public berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hasil pengujian secara statistic menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan, sehingga hipotesis 1 terdukung. Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa motivasi pelayanan public berpengaruh terhadap kinerja pegawai, yaitu Schwarz et al (2019) dan Nguyen (2023) .

4.6.2. Komitmen Afektif Memediasi Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik secara Positif terhadap Kinerja Pegawai Hasil hipotesis 2 penelitian ini menyatakan bahwa komitmen afektif memediasi pengaruh motivasi pelayanan public terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketika pegawai memiliki motivasi pelayanan public yang tinggi mendukung untuk berkomitmen yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja. Oleh sebab itu peran dari komitmen afektif dalam mempengaruhi motivasi pelayanan public untuk meningkatkan kinerja pada penelitian kali ini adalah memberikan pengaruh yang positif dan signifikan dalam dampaknya.

#### **KESIMPULAN**

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan tujuan untuk menguji serta membuat analisa terhadap intensi keluar sebagai dampak pengaruh motivasi pelayanan public terhadap kinerja dengan komitmen afektif sebagai variabel mediasi. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan pada pegawai yang berada pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Sampel berjumlah sebanyak 414 orang responden sebagai sampel pada penelitian ini. Beberapa kriteria sampel ditentukan sebelumnya. Kriteria sampel adalah responden merupakan pegawai berstatus tetap dengan masa kerja lebih dari 2 tahun dan merupakan pegawai Dinas Pendidikan DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan aplikasi IBM SPSS AMOS versi 24, analissi data dan pengujian hipotesisi, maka pengujian mendukung dua hipotesis dengan rincian sebagai berikut:

Hipotesis pertama terdukung, yaitu bahwa motivasi pelayanan public berpengaruh positif pada kinerja pegawai. Dengan nilai koefisien pengaruh yang diberikan sebesar 0,595. Didukung p-value dengan nilai 0,000 yaitu nilai lebih kecil dari 0,05. Dengan kata lain semakin tinggi motivasi pelayanan public, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Hipotesis kedua terdukung, yaitu bahwa komitmen afektif memediasi pengaruh motivasi pelayanan public pada kinerja pegawai. Dengan kata lain tingkat motivasi pelayanan public semakin tinggi akan meningkatkan komitmen afektif pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Semakin intensitas komitmen afektif meningkat, maka kinerja pegawai Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta akan semakin meningkat. Sifat mediasi komitmen afektif pada hasil penelitian ini adalah mediasi parsial komplementer dengan nilai coefficient sebesar 0,164 dengan didukung p-value 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat

*Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Komitmen Afektif Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Pendidikan Provinsi Dki Jakarta)*

disimpulkan bahwa variabel komitmen afektif memiliki peran mediasi pada pengaruh motivasi pelayanan public terhadap kinerja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, John W, and J. David Creswell. "Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 5th Edition." *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 2022: 54-55.
- Cooper, D. R. and Schindler, P. S. (2019) *Business Research Methods*. 13th ed. Edited by Hill Irwin. New York: McGraw.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. "A three-component conceptualization of organizational commitment." *Human Resource Management Review*, 1991: 61-89.
- Perry, J. L. & Wise, L. R. "The Motivational Bases of Public Service." *Public Administration Review*, 1990: 367-373.
- Perry, J. L. "Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity." *Journal of Public Administration Research and Theory*, 1996: 5-22.
- Perry, J. L, and A Hondeghem. "Motivation in Public Management: The Call of Public Service." *Public service motivation and ethical conduct*. Oxford University Press., 2008: 268-293.
- Yasir Mansoor Kundi, Mohammed Aboramadan, Eissa M.I.Elhamalawi, Subhan Shahid. "Employee Psychological Well-being and Job Performance: Exploring Mediating and Moderating Mechanisms." *International Journal of Organizational Analysis*, 2021: 736-754.
- Vaart, Leoni van der. "The Performance Measurement Conundrum: Construct Validity of The Individual Work Performance Questionnaire in South Africa ." *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 2021: 24(1).
- Qin Miao, Nathan Eva, Alexander Newman, Gary Schwarz. "Public Service Motivation and Performance: The Role of Organizational Identification." *Public Money & Management*, 2019: 77-85.
- Nguyen Thi Thanh Thuy, Boon-Anan Phinaitrup. "The Effect of Public Service Motivation on Job Performance of Public Servants in Vietnam: The Role of Mediation of Job Satisfaction and Person Organization Fit." *International Journal of Public Administration*, 2023: 326-343.
- Lincoln Jisuvei Sungu, Qingxiong (Derek) Weng, Enhua Hu, Johari Abdu Kitule, Qinyi Fang. "How Does Organizational Commitment Relate to Job Performance? A Conservation of Resource Perspective." *Human Performance*, 2019.
- Hair, J F, G T Hult, C M Ringle, and M Sarstedt.. "When to use and how to report the results of PLS-SEM." *European Business Review*, 2019: 2-24.
- Pradesa, Hafid Aditya., Dawu, Joni., Affandi, Muhamad Nur. "Mediating Role of Affective Commitment in The Effect of Ethical Work Climate on Felt Obligation Among Public Officers ." *Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi dan Manajemen is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License*, 2019.
- Hanafi, I., Tjahjono, H.K & Rahayu DA, M. K. P. "Transformational Leadership and Affective Commitment in the Public Sector: The Role of Public Service Motivation as a Mediator." *Jurnal Manajemen Teknologi*, 2022: 117-136.
- Tjahjono, H.K, Tri Basuki, A., Palupi, Majang. *Aplikasi SEM dalam Studi Perilaku Organisasional*. Upp Stim Ykpn, 2021.
- Kim, Sangmook. "Investigating the Structure and Meaning of Public Service Motivation across Populations: Developing an International Instrument and Addressing Issues of Measurement Invariance." *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2013: 79-102.
- Naff, Katherine C, and John Crum. "Working for America: Does Public Service Motivation Make a Difference?" *Review of Public Personnel Administration*, 2014.
- Schindler, P. *Business Research Methods 13<sup>th</sup> Edition*. New York: McGraw-Hill