

Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Pelayanan Aparatur Pemerintah Desa Yang Di Mediasi Oleh Efektivitas Kerja (Studi Pada Kecamatan Bumiaji)

Firda Dewi Saputri*

M. Cholid Mawardi**

Muhammad Sirojuddin Amin***

Email : firdadewi17@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

This study aims to analyze the effect of Work Motivation and Job Satisfaction on Apparatus Service with Work Effectiveness as a mediating variable among village government officials in Bumiaji District. This research uses a quantitative approach with a survey method through questionnaire distribution to respondents from village apparatus. The sampling technique used was purposive sampling. The data analysis method applied was Structural Equation Modeling based on Partial Least Square (SEM-PLS). The results show that Work Motivation and Job Satisfaction have a significant effect on Apparatus Service. Job Satisfaction also has a significant effect on Work Effectiveness, while Work Motivation does not have a significant effect on Work Effectiveness. Work Effectiveness is proven to have a significant effect on Apparatus Service and is able to mediate the effect of Job Satisfaction on Apparatus Service, but does not mediate the effect of Work Motivation on Apparatus Service. These findings indicate that improving the quality of apparatus service is influenced not only by motivation and job satisfaction factors, but also by work effectiveness as a strengthening mechanism. This study is expected to contribute to the development of public sector human resource management and serve as a practical reference for village governments in improving service quality.

Keywords: Work Motivation, Job Satisfaction, Work Effectiveness, Apparatus Service

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan. Kualitas pelayanan aparatur menjadi indikator keberhasilan birokrasi, karena pelayanan yang cepat, tepat, dan adil mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik. Peningkatan pelayanan tidak hanya bergantung pada fasilitas dan anggaran, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia aparatur sebagai pelaksana layanan. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan kinerja aparatur sebagai representasi kehadiran pemerintah di tengah masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks pemerintahan desa, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan aparatur dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan beretika. Namun, hasil observasi di Kecamatan Bumiaji menunjukkan masih terdapat permasalahan pelayanan seperti keterlambatan penyelesaian administrasi, ketidakhadiran aparatur pada jam pelayanan, serta responsivitas yang belum optimal. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur desa masih belum optimal.

Kualitas pelayanan aparatur dipengaruhi oleh berbagai faktor internal, terutama motivasi kerja, kepuasan kerja, dan efektivitas kerja. Aparatur yang memiliki motivasi dan kepuasan kerja tinggi cenderung bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Selain itu, efektivitas kerja mencerminkan kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu, standar kualitas, dan penggunaan sumber daya secara optimal. Efektivitas kerja juga berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap pelayanan aparatur.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Bumiaji karena wilayah ini memiliki mobilitas masyarakat yang tinggi sehingga menuntut aparatur desa untuk bekerja secara cepat, efektif, dan adaptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap pelayanan aparatur desa dengan efektivitas kerja sebagai variabel mediasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang administrasi publik serta menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan aparatur desa.

Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis

Pelayanan Aparatur

Pelayanan aparatur merupakan bentuk nyata kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan yang berlaku. Dalam pemerintahan desa, aparatur desa menjadi pelaksana utama pelayanan publik yang meliputi pelayanan administrasi, pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, aparatur desa dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan transparan.

Kualitas pelayanan aparatur desa dapat diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pelayanan yang berkualitas menjadi indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan desa serta dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah desa. Dengan demikian, kualitas pelayanan aparatur desa menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada masyarakat.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan internal yang mendorong individu untuk bekerja secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi. Motivasi berkaitan dengan kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya tinggi dalam pekerjaan guna memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks pemerintahan desa, motivasi kerja aparatur memiliki peran penting karena berhubungan langsung dengan kinerja dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Aparatur yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung menunjukkan disiplin, tanggung jawab, dan inisiatif dalam melaksanakan tugas pelayanan. Oleh karena itu, motivasi kerja menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan aparatur desa, karena aparatur yang termotivasi akan berusaha memberikan kinerja dan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

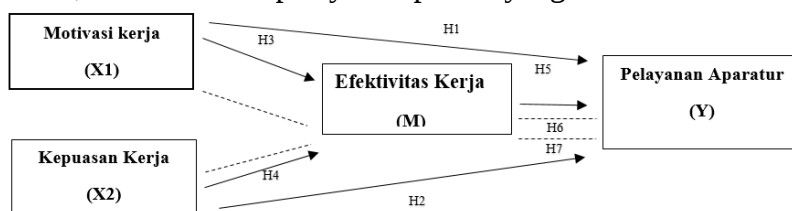
Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif individu terhadap pekerjaannya yang muncul dari penilaian terhadap pekerjaan dan pengalaman kerja yang diperoleh. Kepuasan kerja berkaitan dengan sejauh mana individu merasa nyaman, dihargai, dan terpenuhi kebutuhannya dalam pekerjaan. Dalam organisasi pemerintahan, kepuasan kerja menjadi faktor penting yang memengaruhi sikap dan perilaku kerja aparatur. Aparatur desa yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan profesionalisme, loyalitas, serta mampu membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan kerja aparatur menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja merupakan kemampuan aparatur dalam mencapai tujuan dan target organisasi sesuai standar kinerja yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal.

Efektivitas kerja menunjukkan tingkat keberhasilan aparatur dalam menyelesaikan tugas secara tepat, efisien, dan produktif. Dalam penelitian ini, efektivitas kerja berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap pelayanan aparatur. Semakin tinggi efektivitas kerja aparatur, maka kualitas pelayanan publik yang diberikan akan semakin baik.



Gambar 1 Model Penelitian

Metode Penelitian

Jenis, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang bersifat eksplanatori untuk menguji hubungan antara motivasi kerja, kepuasan kerja, efektivitas kerja, dan pelayanan aparatur melalui analisis statistik. Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, yang terdiri dari sembilan desa dengan tingkat aktivitas pelayanan publik yang tinggi. Penelitian dilakukan pada periode November 2025 sampai Desember 2026 mulai dari pengumpulan data hingga penyusunan laporan penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah aparatur desa yang bertugas pada bagian pelayanan di Kecamatan Bumiaji, Kota Batu. Jumlah populasi aparatur pelayanan pada sembilan desa tersebut sebanyak 60 orang, yang dipilih karena mereka terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, yaitu seluruh populasi dijadikan responden. Sampel dalam penelitian ini adalah aparatur pemerintah desa di Kecamatan Bumiaji, Kota Batu, yang berjumlah 60 orang dan terlibat langsung dalam pelayanan publik, sehingga data yang diperoleh diharapkan dapat merepresentasikan kondisi secara menyeluruh.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

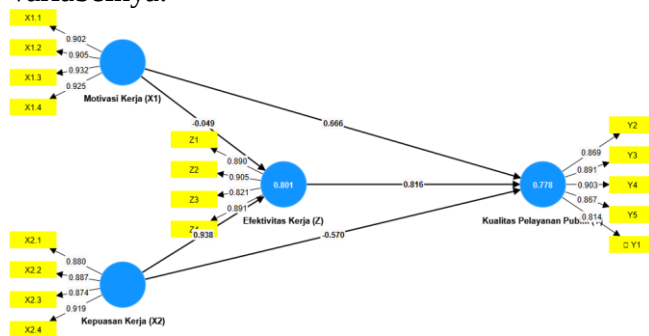
Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap pelayanan aparatur dengan efektivitas kerja sebagai variabel mediasi. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan deskripsi terhadap karakteristik responden dan evaluasi terhadap model pengukuran penelitian.

Karakteristik Responden

Berdasarkan karakteristik responden, komposisi jenis kelamin menunjukkan 51,6% laki-laki (31 orang) dan 48,4% perempuan (29 orang), sehingga distribusi responden tergolong seimbang dan representatif. Berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden memiliki masa kerja 1–3 tahun sebesar 58,1% (34 orang), diikuti kurang dari 1 tahun sebesar 17,7% (11 orang), 4–6 tahun sebesar 14,5% (9 orang), dan lebih dari 6 tahun sebesar 9,7% (6 orang). Temuan ini mengindikasikan bahwa responden didominasi oleh aparatur dengan masa kerja relatif baru hingga menengah, yang berpotensi mencerminkan kondisi aktual kinerja dan pelayanan publik yang sedang berlangsung.

Evaluasi Model Pengukuran

Model pengukuran diuji untuk memastikan bahwa setiap indikator yang digunakan valid dan reliabel dalam mengukur variabelnya.



Gambar 2. Model pengukuran (*outer model*)

Uji validitas konvergen menilai kemampuan indikator dalam merefleksikan konstruk laten. Indikator dinyatakan valid jika memiliki outer loading $\geq 0,70$ atau $0,50-0,70$ dengan dukungan validitas dan reliabilitas konstruk. Hasil menunjukkan seluruh konstruk telah memenuhi kriteria dan layak dianalisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Tabel 1 Hasil Analisis *Composite Reliability*

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Motivasi Kerja (X1)	0.936	0.938	0.954	0.839
Kepuasan Kerja (X2)	0.913	0.916	0.939	0.793
Pelayanan Aparatur (Y)	0.919	0.920	0.939	0.755
Efektivitas Kerja (Z)	0.900	0.905	0.930	0.770

Sumber : data di olah 2026

Berdasarkan Tabel 4.10, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's alpha dan composite reliability di atas 0,70 yang menunjukkan konsistensi internal yang baik. Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) seluruh variabel berada di atas 0,50, sehingga konstruk mampu menjelaskan varians indikator secara memadai dan memenuhi validitas konvergen. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk analisis model struktural selanjutnya.

Evaluasi Model Struktural

Pengujian *Inner Model* atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk nilai signifikansi dan *R-square* dari model penelitian. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

R-Square

Tabel 2. Nilai *R-Square*

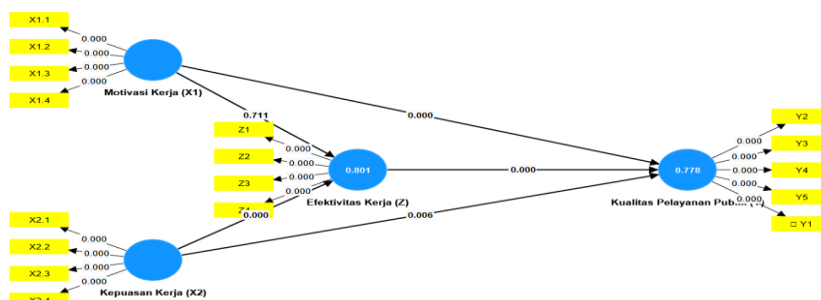
Variabel	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Pelayanan Aparatur (Y)	0.801	0.794
Efektivitas Kerja (Z)	0.778	0.767

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, nilai *R-square* Pelayanan Aparatur sebesar 0,801 menunjukkan bahwa 80,1% variasi Pelayanan Aparatur dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model dan termasuk kategori kuat. Sementara itu, nilai *R-square* Efektivitas Kerja sebesar 0,778 yang berarti 77,8% variasi Efektivitas Kerja dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Secara keseluruhan, nilai *R-square* tersebut menunjukkan bahwa model struktural memiliki kemampuan penjelasan yang baik terhadap variabel endogen yang diteliti.

Predictive relevance (Q²)**Tabel 3. Nilai Q-Square**

	Q ² predict	PLS-SEM_RMSE	PLS-SEM_MAE
Y1	0.373	0.439	0.296
Y2	0.462	0.423	0.309
Y3	0.415	0.501	0.323
Y4	0.491	0.528	0.371
Y5	0.553	0.454	0.306
Z1	0.636	0.386	0.274
Z2	0.699	0.472	0.288
Z3	0.461	0.531	0.393
Z4	0.568	0.554	0.376

Berdasarkan hasil analisis predictive relevance (Q²), seluruh indikator variabel Pelayanan Aparatur dan Efektivitas Kerja memiliki nilai Q²predict > 0, sehingga menunjukkan bahwa model memiliki relevansi prediktif yang baik. Nilai PLS-SEM_RMSE dan PLS-SEM_MAE yang relatif rendah juga menunjukkan tingkat kesalahan prediksi yang kecil, sehingga model struktural dalam penelitian ini dinilai memiliki kemampuan prediksi yang memadai terhadap variabel endogen yang diteliti.

Uji Hipotesis

Gambar tersebut menunjukkan hasil estimasi koefisien jalur dan tingkat signifikansi hubungan antar variabel dalam model penelitian.

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Langsung

Hipotesis	Hubungan	Original Sampel	T- Statistics	P- Values	Ket
H ₁	MK → PA	0.666	4.949	0.000	Signifikan
H ₂	KK → PA	-0.570	2.761	0.006	Signifikan
H ₃	MK → EK	-0.049	0.370	0.711	Tidak Signifikan
H ₄	KK → EK	0.938	7.508	0.000	Signifikan
H ₅	EK → PA	0.816	4.743	0.000	Signifikan

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis Tidak Langsung

Hipotesis	Hubungan	Original Sampel	T- Statistics	P- Values	Ket
H ₆	MK → EK → PA	0.04	0.368	0.713	Tidak Signifikan
H ₇	KK → EK → PA	0.765	3.869	0.00	Signifikan

- Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Aparatur dengan koefisien 0,666, t-statistic 4,949, dan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi kerja aparatur, maka pelayanan aparatur juga akan semakin meningkat.
- Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Aparatur dengan koefisien -0,570, t-statistic 2,761, dan p-value 0,006. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap pelayanan aparatur dalam model penelitian ini.
- Motivasi Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Kerja dengan koefisien -0,049, t-statistic 0,370, dan p-value 0,711. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak terbukti meningkatkan efektivitas kerja aparatur.
- Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja dengan koefisien 0,938, t-statistic 7,508, dan p-value 0,000. Artinya, semakin tinggi kepuasan kerja, maka efektivitas kerja aparatur juga semakin meningkat.

5. Efektivitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Aparatur dengan koefisien 0,816, t-statistic 4,743, dan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas kerja yang tinggi dapat meningkatkan pelayanan aparatur.
6. Pengaruh tidak langsung Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Aparatur melalui Efektivitas Kerja memiliki koefisien -0,04, t-statistic 0,368, dan p-value 0,713, sehingga dinyatakan tidak signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa Efektivitas Kerja tidak mampu memediasi pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Aparatur.
7. Pengaruh tidak langsung Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Aparatur melalui Efektivitas Kerja menunjukkan koefisien 0,765, t-statistic 3,869, dan p-value 0,000, sehingga dinyatakan signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa Efektivitas Kerja mampu memediasi pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Aparatur.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoritis

Implikasi hasil penelitian ini menunjukkan kontribusi penting dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia sektor publik serta penerapannya pada pelayanan aparatur pemerintah desa. Secara teoritis, hasil penelitian memperkuat teori bahwa faktor psikologis dan perilaku kerja aparatur, khususnya motivasi kerja, berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap pelayanan aparatur menunjukkan bahwa dorongan internal seperti kebutuhan berprestasi, tanggung jawab, penghargaan, dan pengembangan diri menjadi pendorong aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, prinsip motivasi yang umum digunakan dalam organisasi bisnis juga relevan diterapkan pada sektor publik untuk meningkatkan semangat dan kinerja aparatur. Tidak ditemukannya peran mediasi efektivitas kerja pada hubungan motivasi kerja terhadap pelayanan aparatur menunjukkan bahwa motivasi kerja dapat secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan tanpa melalui variabel efektivitas kerja sebagai perantara.

Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi pemerintah kecamatan dan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan motivasi dan kepuasan kerja aparatur. Motivasi dapat ditingkatkan melalui penetapan target kerja yang jelas, pemberian apresiasi dan umpan balik, serta penyediaan pelatihan dan pengembangan diri. Sementara itu, kepuasan kerja dapat ditingkatkan melalui pembagian tugas yang adil, kejelasan peran, transparansi sistem imbalan, serta penciptaan lingkungan kerja yang nyaman. Upaya tersebut juga perlu didukung dengan pemanfaatan teknologi administrasi, pelatihan teknis pelayanan, serta monitoring kinerja pelayanan secara rutin agar kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara berkelanjutan.

Kesimpulan, Keterbatasan, dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah ditetapkan serta hasil analisis dan pengujian hipotesis pada bab sebelumnya, penelitian ini dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan aparatur.
2. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan aparatur.
3. Motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja.
4. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja.
5. Efektivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan aparatur.
6. Efektivitas kerja memediasi kepuasan kerja terhadap pelayanan aparatur, tetapi tidak memediasi motivasi kerja.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. Penelitian ini hanya melibatkan aparatur bagian pelayanan di Kecamatan Bumiaji sehingga belum mewakili seluruh aparatur pemerintah desa secara keseluruhan.
2. Variabel penelitian terbatas pada motivasi kerja, kepuasan kerja, efektivitas kerja, dan pelayanan aparatur, sehingga belum mencakup faktor lain yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan.
3. Data dikumpulkan melalui kuesioner berdasarkan persepsi responden sehingga bersifat subjektif.
4. Pengumpulan data dilakukan secara cross-sectional sehingga belum menggambarkan kondisi dalam jangka panjang.

Saran

1. Bagi Pemerintah Desa
Pemerintah desa disarankan melakukan evaluasi dan penguatan manajemen SDM secara menyeluruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi Aparatur Pemerintah Desa
Aparatur diharapkan meningkatkan motivasi kerja, kepuasan kerja, efektivitas kerja, dan kompetensi agar pelayanan semakin optimal.
3. Bagi Akademisi
Akademisi diharapkan mengembangkan penelitian pelayanan aparatur dengan metode yang lebih beragam agar memperoleh hasil yang lebih mendalam.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan periode penelitian lebih panjang atau pendekatan longitudinal agar dapat melihat perubahan variabel penelitian secara lebih dinamis

Referensi

- Astuti, E., & Wibowo, D. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 8(2), 55–64.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, R. W. (2018). *Management* (12th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Gulo, A. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Mandrehe Kabupaten Nias Barat. 7(1), 79–90.
- Hadiprayugo, B. (2023). Dampak Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Aparatur. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 59–66.
<https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6204>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2020). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Handoko, T. H. (2023). *Manajemen* (Edisi 2). Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. (2018). *Pelayanan Aparatur: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, & Adam. (2023). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Pelayanan Aparatur. *Jurnal Administrasi Negara*, 15, 53-65.
- Hasan, F., Hertati, L., & Pebriani, R. A. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Tingkat Kepuasan Kerja Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Implikasi Pada Kinerja Organisasi Survey Pada Karyawan PT. Sampoerna Agro Tbk. *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 238–253.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (2017). *Motivation to Work*. New York: Routledge.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2020). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications.

- Jayanti, & Heryanda. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pada UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 108.
- Komalasari, et al. (2021). Hubungan Kepuasan Kerja dengan Profesionalisme Pegawai dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5, 100-108.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2019). The Development of Goal Setting Theory: A Half Century Retrospective. *Motivation Science*, 5(2), 93-105.
- Luthans, F. (2018). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach* (13th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Muliana, Baharuddin, & Budiman. (2019). Pengaruh Diklat, Insentif, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. *Journal of Public Sector Innovations (JPSI)*, Vol. 5, No. 2.
- Nashrullah, M. ., Maharani, O. ., Rohman, A. ., Fahyuni, E. F., Nurdyansyah, & Untari, R. S. . (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). Umsida Press, 1–64. <https://doi.org/10.21070/2023/978-623-464-071-7>
- Norkhalisah, Arif Budiman, & Moh. Fajar Noorrahman. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan. *Jurnal MSDM Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(2), 276-280. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JMSDM/article/view/478>
- Pamungkas, Karya T., & Hefsi Abdullah Jakfar, M. (2022). Efektivitas Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i1.1493>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pariangu, U. T. W., Niaga, J. D., & Yana, M. I. D. (2022). Public Service Towards New Habit Adaptation In Kupang City. *Journal of Tourism Economics and Policy*, 2(3), 175–185. <https://doi.org/10.38142/jtep.v2i3.470>
- Perdamean. (2022). Motivasi Kerja sebagai Mediasi Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15.
- Putra, M. A., & Yanti, T. (2024). Pengaruh Pelayanan Aparatur dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(1), 1–9. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i1.21>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan* (Edisi Ketiga). Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku Organisasi*. Salemba Empat.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susila. (2024). Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen SDM*, 10.
- Sutama. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R&D*. Surakarta: Fairuz Media.
- Tabrani. (2025). Efektivitas Kerja dalam Pencapaian Tujuan Organisasi. *Jurnal Manajemen Kinerja*, 45.
- Tahir, et al. (2025). Keadilan Organisasi dan Efektivitas Kerja. *Jurnal Psikologi Industri*, 135.
- Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Offset.
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). Kemampuan Merumuskan Judul Penelitian Mahasiswa

Kemampuan Merumuskan Judul Penelitian Mahasiswa. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1–14. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>

Wibowo, & Hartati. (2021). Efektivitas Kerja dan Kualitas Pelayanan di Instansi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 52.

Widodo, & Rahman. (2020). Kepuasan Kerja dan Efektivitas Kerja Pegawai Sektor Publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 77.

Yuliani, & Ramadhan. (2023). Efektivitas Kerja sebagai Mediasi Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5, 62.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Firda Dewi Saputri * Adalah Mahasiswa FEB Unisma

M. Cholid mawardi** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma

Muhammad Sirojuddin Amin *** Adalah Dosen Tetap FEB Unisma