

PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, DAN KOMPETENSI, MELALUI KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PELAYANA PUBLIK

Ahmad*, Siti Haerani, Fauziah Umar****

**Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia YAPMI Makassar*

***Universitas Hasanuddin Makassar*

Corresponding Author Email : ahmadmanajemen72@gmail.com

ABSTRAK

Desain penelitian adalah *ekspalanatori*, dengan pendekatan *paradigma positivistik*, dan kajian persepsi yang dikuantitatifkan, dengan jumlah sampel 180 orang (responden) yang dipilih secara proporsional secara random sampling area. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 216 pegawai (ASN) di 4 (empat) Kantor Dinas (Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan Dinas Koperasi dan UKM) di 3 (tiga) Wilaya (Provinsi Sulawesi Selatan, Kota Makassar, dan Kota Parepare. Gaya Kepemimpinan (X1) berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai (Y2) Pemerintah Daerah provinsi Sulawesi Selatan melalui Komitmen Organisasi (Y1). Kompetensi (X2) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai (Y2) Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Kompetensi (X2) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi (Y1). Kompetensi (X2) berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai (Y2) Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, melalui Komitmen Organisasi (Y1). Komitmen Organisasi (Y1) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai (Y2) Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Diharapkan Para pimpinan organisasi/SKPD dan unit organisasi instansi Pemerintah Daerah di Sulawesi Selatan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat (publik), agar memperhatikan hal-hal berikut: 1. Menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat, sesuai kondisi organisasi dan para pegawai sehingga dapat mempengaruhi pegawai agar dapat melaksanakan tugas dalam rangka mencapai tujuan organisasi. 2. Mengembangkan dan menerapkan sistem kompetensi dalam menempatkan dan memberikan tugas kepada para pegawai/bawahannya, sehingga mereka dapat melaksanakan tugas masing-masing dengan kinerja yang baik. 3. Membentuk dan membina komitmen organisasi yang kuat, sehingga para pegawai selalu berkomitmen untuk mencapai tujuan organisasi.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Kompetensi, Komitmen Organisasi, Kinerja Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi pemerintah daerah. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang merupakan Instansi Pemerintah Daerah, merupakan instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good govermance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai Pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi Instansi Pemerintah secara terpadu.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun di daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara/penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas pada ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang “berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Menteri PAN dan RB juga telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Permen PAN dan RB ini merupakan acuan dalam menyusun Standar Pelayanan yang akan

menjadi pedoman kerja ASN pelaksana pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanannya sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Dalam pedoman tersebut tercantum komponen-komponen yang harus ada dan diperhatikan keberadaannya dalam melakukan pelayanan. Komponen-komponen yang harus diketahui oleh publik tersebut meliputi : (a). Persyaratan, (b). Sistem, mekanisme, dan prosedur, (c). Jangka waktu pelayanan, (d). Biaya/tarif, (e). Produk pelayanan (f). Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Agar pelayanan publik dapat berjalan secara efisien dan efektif, maka masing-masing pimpinan SKPD/Unit penyelenggara pelayanan harus merumuskan Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran di masing-masing organisasi. Karena kinerja suatu organisasi diukur berdasarkan capaian visi, misi, tujuan dan sasaran pada masing-masing organisasi. Karena kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan tugas yang tertuang dalam rumusan perencanaan strategis organisasi. Hal tersebut tertuang dalam bentuk dokumen perencanaan daerah, yang terbagi atas Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah 20 tahunan (RPJPD), dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah 5 tahunan (RPJMD), serta Rencana Pembangunan Jangka Pendek 1 tahunan (RPJPD).

Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) harus menyajikan data dan informasi yang relevan bagi pengambil keputusan agar dapat menginterpretasikan keberhasilan maupun kegagalan secara lebih luas dan mendalam. Analisis akuntabilitas kinerja meliputi uraian keterkaitan pencapaian kinerja kegiatan dalam program dan kegiatan dalam mewujudkan visi, misi, tujuan, sasaran yang ditetapkan dalam rencana strategis. Dalam analisis ini dijelaskan pula perkembangan kondisi pencapaian sasaran dan tujuan secara efisien dan efektif, sesuai kebijakan dan program kegiatan yang telah ditetapkan. Analisis dilakukan dengan menggunakan informasi atau data yang diperoleh secara lengkap dan akurat, dan bila memungkinkan dilakukan evaluasi kebijakan untuk mengetahui ketepatan dan efektivitas baik untuk kebijakan itu sendiri maupun sistem dan proses pelaksanaannya (Amin, 2012).

Kinerja penyelenggaraan Pelayanan Publik yang baik, sesuai Kepmenpan No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, meliputi: (a) Kesederhanaan, (b) Kejelasan, (c) Kepastian dan ketepatan waktu, (d) Akurasi, (e) Tidak diskriminatif, (f) Bertanggung jawab, (g) Kelengkapan sarana dan prasarana, (h) Kemudahan Akses, (i) Kejujuran, (j) Kecermatan, (k) Kedisiplinan, kesopanan, Keramahan, (l) Keamanan dan kenyamanan.

Untuk mewujudkan Kinerja Pelayanan Publik sesuai kebutuhan masyarakat, Pemerintah Pusat telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah RI No. 65/2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Kemudian diikuti Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN dan RB) Nomor 63/KEP/7/2005, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan serta kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan ataupun penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya wajib meliputi beberapa point sebagai berikut di bawah ini:

1. Prosedur Pelayanan; Prosedur pelayanan dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu Penyelesaian; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya Pelayanan; Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
4. Produk pelayanan; Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana; Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pelayanan; Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Oleh karena itu, ke enam point diatas mengenai standar pelayanan di dalam pelayanan publik wajib memperhatikan dan menerapkan ke enam point tersebut karena point-point tersebut merupakan standar pelayanan yang harus di dapatkan oleh para penerima pelayanan agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Apabila keenam poin tersebut tidak di terapkan, maka sudah pasti penerima pelayanan akan menilai pelayanan buruk dan lamban serta mereka tidak puas.

Guna mewujudkan hal-hal yang telah ditetapkan dalam peraturan dan perundang-undangan di atas, Pemerintah Pusat maupun Daerah telah menyiapkan anggaran untuk fasilitas/sarana dan prasarana pelayanan publik. Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah menyediakan tempat-tempat pelayanan pendidikan di tingkat SLTA, baik Negeri maupun Swasta. Tahun 2014/2015 tercatat 586 unit (SMU) dengan siswa 228.620, dengan guru 16.886 orang. Tahun 2015/2016 tercatat 586 unit, dengan siswa 228.620 dan guru 16.886 orang. Sementara Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) tahun 2014/2015 415 unit, dengan siswa 123.119 orang dan guru 12.196 orang. Data

terbaru tahun 2015/2016 tercatat 456 unit, siswa 127.193 orang dan guru 12.243 orang. (Sumber: Dinas Pendidikan Provinsi dan BPS, 2017).

Dari jumlah unit pelayanan di bidang pendidikan tersebut, tentu belum maksimal jika pemerintah tidak melengkapi dengan fasilitas bacaan. Oleh karena itu, Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan juga menyediakan pusat-pusat bacaan berupa perpustakaan seperti Dinas Perpustakaan dan Arsip Nasional Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Perpustakaan Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, Perpustakaan Bakti Mappanyukki, Perpustakaan Gubernur, dan Perpustakaan Sekolah di seluruh Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Untuk pelayanan bidang kesehatan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bersama Pemerintah Daerah Kota dan Kabupaten telah membangun Rumah Sakit- Rumah Sakit Daerah yang cukup representatif, ditambah dengan Puskesmas-Puskesmas di masing-masing daerah.

Adapun jumlah pegawai negeri sipil (ASN) Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan adalah 10.238, yang tersebar di 27 Instansi atau SKPD. Sementara jumlah penduduk sebanyak 8,035 juta jiwa (9.522.503) jiwa. Dengan demikian 1 ASN hanya melayani sekitar 83 orang penduduk. Menurut rasio yang ideal 1 ASN melayani 90 – 120 orang penduduk. Ini berarti bahwa jumlah ASN di lingkungan Pemerintah Daerah Prov. Sulawesi Selatan mengalami kelebihan sebanyak 37 orang. Kondisi ini menyebabkan penumpukan pegawai di beberapa SKPD sehingga tidak efisien. Untuk mengatasi hal tersebut perlu dilakukan pemerataan pendistribusian pegawai di 27 SKPD yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi selatan. (Sumber: Rakyatku. Com. Makassar, Maret 2017).

Reformasi birokrasi bergulir seiring reformasi total yang dicanangkan bangsa Indonesia pada sekitar tahun 1998. Salah satu sasaran sentral dalam reformasi birokrasi adalah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Dwiyanto, 2008). Sasaran ini merupakan isu yang senantiasa menarik, karena perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat (Surjadi, 2009).

Hasil penelitian Silalahi (2003) menunjukkan, bahwa sebelum reformasi, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara dikategorikan rendah, hanya 33,7%. Setelah empat tahun reformasi, penelitian Dwiyanto, dkk (2002) menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan birokrasi pemerintah tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan. Aparatur Negara atau birokrasi masih tetap menunjukkan derajat yang rendah pada akuntabilitas, responsibilitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pada tahun 2009 atau kurang lebih satu dasawarsa reformasi, nilai Integritas Pelayanan Publik (IPP) yang diberikan kepada instansi pusat dan daerah masing-masing hanya 6,64 dari skala 1 sampai 10. Nilai IPP merupakan salah satu indikator peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hingga hari ini kita bisa rasakan sendiri atau mungkin juga kita bisa mendengar pengalaman keluarga, rekan, kerabat, atau bahkan kita bisa membaca keluhan masyarakat melalui media massa, atau saluran komunikasi lainnya tentang bagaimana mereka “menikmati” pelayanan publik yang mereka butuhkan. Lantas apa yang salah dengan hal ini. Mengapa hal ini bisa terjadi setelah sekian lama republik ini terbentuk. Apa yang salah dengan pelaksanaan pelayanan publik dari berbagai lembaga pemerintah yang melaksanakan pelayanan untuk masyarakat.

Sebagian besar pelayanan instansi di lingkungan Provinsi Sulawesi Selatan (Sulsel) dan Kota (Pemkot) Makassar, masih sangat buruk dan masuk *zona merah kepatuhan pemerintah daerah terhadap Undang-undang Pelayanan Publik*. Hal tersebut disampaikan oleh Ombudsman Republik Indonesia (RI) Perwakilan Sulsel. Kepala Ombudsman Sulsel (Subhan) menyatakan, hasil penelitian tersebut berdasarkan survei terhadap masyarakat, dan penelitian terhadap 17 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkup Pemkot, dan 14 SKPD Pemprov. Dia merinci, 10 SKPD pemkot yang masuk dalam zona merah, dan 11 SKPD berasal dari Pemprov“. Jika dipresentasikan, 58 persen unit pelayanan publik dari Pemkot berada dalam zona merah. Sementara 78 persen lainnya dari Pemprov. Ini adalah gambaran ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik,” ujar Subhan (Kepala Ombudsman Sul-Sel) kepada wartawan, di Rumah Kopi, Sabtu 7/12/2015 (*Sindonews.Com. Sabtu, 7 Desember 2015*).

Dari penelitian tersebut, diharapkan agar Pemprov. Sulsel dan Pemkot. Makassar berbenah diri. Adapun SKPD yang dimaksud khusus untuk Pemkot Makassar, yaitu Dinas Tata Ruang Bangunan, PDAM, Dinas Pekerjaan Umum (PU), dan Perusahaan Daerah (PD) Parkir. Dinas Pendidikan (Disdik), Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), Dinas Kesehatan (Dinkes), Dinas kesatuan Bangsa dan politik (Kesbanpol), Badan Lingkungan hidup Daerah (BLHD), dan Dinas Sosial (Dinsos). Sedangkan SKPD di lingkup Pemrov.Sulawesi Selatan yang mendapat rapor merah adalah Dinas Bina Marga, Dinas Kesehatan, Dinas Perhubungan, Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah (BKPMMD), Badan Lingkungan hidup Daerah (BLHD), Dinas Tenaga Kerja (Disnaker), Dinas Pengelolaan Sumber Daya Air, Dinas Perkebunan, Disdik, Dinsos, dan Rumah Sakit Umum (RSU) Labuang Baji.

Tim Ahli Ombudsman, Zainuddin (*Sindonews.Com. Sabtu, 7 Desember 2015*) memaparkan beberapa poin penting terhadap substansi kajian dalam menetapkan SKPD tersebut masuk dalam zona merah. Antara lain, maraknya pungutan liar, minimnya transparansi petunjuk dasar hukum terhadap Standar Pelayanan Publik, dan tidak bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Instansi pemerintah tersebut juga dinilai tidak memiliki informasi standar biaya, minim fasilitas pelayanan, kurang petugas keamanan, kurangnya atribut,

dan Id card petugas, kurangnya penyediaan area parkir di beberapa instansi, buruknya kuantitas petugas di lapangan, buruknya etika atau perilaku petugas dalam melayani, dan tidak adanya fasilitas kelompok rentan, atau akses kalangan disabilitas dalam pelayanan administrasi perkantoran. Selain itu, minimnya petugas khusus untuk penyandang disabilitas, buruknya pengelolaan sarana pengaduan, dan kurangnya tindak lanjut pengelolaan pengaduan juga menjadi catatan tersendiri. "Kita bisa melihat maraknya pungli yang berkedok pendidikan, begitu pula dengan calo atau orang ketiga yang bermain di instansi-instansi perizinan. Banyak unit kerja yang tidak tahu apa yang ingin dikerjakan," petugas di instansi tersebut bekerja sangat lamban dalam pengurusan administrasi, tidak adanya fasilitas yang memadai untuk penyandang disabilitas, sehingga mereka itu seakan-akan tidak diperhitungkan dalam kepengurusan.

Hasil penelitian tersebut bukan hanya mengklasifikasi SKPD masuk dalam *berkepatuhan rendah atau zona merah*, namun dapat dikelompokkan sejumlah SKPD masuk dalam *zona kuning atau berkepatuhan sedang*, dan *zona hijau* berarti SKPD yang *berkepatuhan tinggi* (*Sindonews.Com. Sabtu, 7 Desember 2015*).

Khusus Pemkot Makassar, SKPD yang masuk dalam zona kuning, masing-masing kantor Samsat Makassar, Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan, Dinas Perhubungan, Badan Kepegawaian Daerah (BKD), dan RSUD Daya. Sedang yang masuk dalam zona hijau adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, serta Disnaker. Sementara untuk Pemprov. Sulsel, SKPD yang masuk pada zona kuning ialah Disperindag dan RS Ibu dan Anak Pertiwi. Sedang yang menyandang zona hijau hanya RSUD Haji. Jika diakumulasi, hanya 29,41 persen SKPD di Pemkot yang masuk dalam zona kuning, dan 11,76 persen zona hijau. Untuk Pemprov, 14 persen zona kuning, dan zona hijau 7,14 persen (*Sindonews.Com. Sabtu, 7 Desember 2015*).

Penelitian tersebut dilakukan secara ilmiah, dan sudah sesuai perintah Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sebagai peringatan anti korupsi, dengan harapan agar dapat terwujud tata kelola pemerintahan yang lebih bersih, transparan, dan maksimal.

Sangat disayangkan bahwa pemerintah, baik pusat maupun daerah telah mengeluarkan dana yang besar untuk menyiapkan fasilitas pelayanan, dan mengangkat serta menggaji banyak pegawai untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada seluruh masyarakat, namun masih banyak sorotan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Aparatur Sipil Negara pada SKPD atau unit penyelenggara layanan publik.

Untuk dapat memuaskan pelayanan publik, Pemerintah Daerah perlu menerapkan kualitas pelayanan baik dan maksimal menyangkut *assurance, responsiveness, tangible, reliability maupun empathy* untuk mencapai tujuan

operasional suatu organisasional pemerintah yang diidentifikasi dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, setidaknya memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) sehingga proses pembangunan berjalan sebagaimana yang diharapkan.

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor penting. Sumber Daya Manusia sebagai perencana, pelaku dan penentu bagi pencapaian tujuan organisasi (Rivai, 2004). Mengingat pentingnya peran Sumber Daya manusia, maka suatu organisasi agar tetap survive dalam iklim persaingan bebas tanpa batas, maka peran Manajemen Sumber Daya Manusia tidak hanya menjadi tanggung jawab pimpinan, tetapi juga menjadi tanggung jawab para pegawai.

Untuk mewujudkan sikap kerja pegawai yang baik, diperlukan berbagai cara yang dapat dilakukan oleh seorang pemimpin suatu organisasi pemerintah, yaitu dengan menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat. Gaya kepemimpinan yang efektif dibutuhkan pemimpin untuk dapat meningkatkan kinerja semua pegawai dalam mencapai tujuan organisasi sebagai instansi pelayanan publik. Dengan demikian, gaya kepemimpinan dapat menjadi pedoman yang baik dalam peningkatan kinerja pegawai (Kertinger dan Padhazur (2002).

Penilaian kinerja suatu organisasi, dan mengukur tingkat kemampuan kerja dari setiap orang, yang merupakan bagian proses perencanaan untuk meninjau ulang kekuatan dan kelemahan yang dimiliki suatu organisasi. Dalam penilaian kinerja organisasi tersebut salah satu variabel yang harus diperhatikan adalah kompetensi pegawai. Karena melalui analisa kompetensi dapat diklarifikasi kriteria dalam menentukan keefektifan manajemen, maupun sistem yang digunakan untuk menguji evaluasi kinerja apakah sudah efektif atau perlu perbaikan.

Agar mampu melaksanakan tugas dengan baik dan sekaligus mampu memberi pelayanan yang memuaskan pada masyarakat diperlukan sumber daya manusia yang handal; yang mampu menjalankan atau melaksanakan pekerjaan dengan mengikuti sistem dan prosedur pekerjaan tersebut dengan benar. Selain itu juga diperlukan adanya komitmen organisasi yang melekat pada setiap pegawai dalam melaksanakan tugas/tanggung jawab masing-masing untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Tingkat komitmen organisasional para bawahan sangat ditentukan oleh ketepatan dan kepiawaian seorang pemimpin dalam memilih dan mengimplementasikan gaya kepemimpinan yang dipilihnya.

METODE

Lokasi dan Rencana Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini termasuk dalam *penelitian eksplanatori*. Penelitian ini berusaha untuk menganalisis berbagai faktor yang terkait dengan objek penelitian. Objek penelitian ini mencakup beberapa variabel, yakni: gaya kepemimpinan, kompetensi, dan komitmen organisasi, serta pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan publik pegawai Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Dinas yang merupakan unit pelayanan publik di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya wilayah Kota Makassar dan Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan, yakni : Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, dan Dinas Koperasi dan UKM. Karena banyaknya variabel yang ingin dikaji dalam penelitian ini, maka melibatkan beberapa variabel utama untuk mengetahui pengaruh variabel yang satu terhadap variabel lainnya. Penelitian ini termasuk *pendekatan paradigma positivistik (kuantitatif)*, yang mengutamakan kajian dalam bentuk persepsi yang di kuantitatifkan.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah seluruh pegawai (ASN) Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berjumlah 1.805 orang. Maka penarikan sampel untuk mewakili populasi digunakan teknik *sampel acak sederhana (Simple Random Sampling)*. Mengingat jumlah pegawai (populasi) yang cukup banyak, maka peneliti membatasi populasi sebagai sasaran penelitian, dengan menggunakan teknik Sampel Area (*Area Sampling*). Artinya, pemilihan sampel berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan berdasarkan lokasi geografisnya yang terpencar. Metode ini diterapkan jika faktor lokasi menjadi pertimbangan penting dalam pemilihan sampel (Indrianto dan Sopomo, 2002: 129).

Sampel adalah sejumlah individu yang merupakan perwakilan populasi yang akan diteliti. Berdasarkan pernyataan di atas maka jumlah responden yang akan di pilih dalam penelitian ini adalah 10% dari 1.805 orang pegawai (populasi), sehingga sampel adalah 180 orang/pegawai.

Metode Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian dilakukan dengan berbagai cara antara lain:

1. Kuessioner

Riduwan (2003: 25) menyatakan bahwa angket (Questionnaire) merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain, dan bersedia memberikan respon sesuai permintaan pengguna. Berdasarkan indikator dari semua variabel penelitian, maka dibuat daftar pernyataan yang diberikan pada pimpinan SKDP mulai dari Kepala Bidang, Sekretaris, Kasubag./Kepala Seksi sampai dengan pejabat fungsional dan Staf biasa sebagai perwakilan populasi di masing-masing kabupaten/kota yang dijadikan sampel dalam penelitian ini

dengan jumlah 216 orang. Tujuan utama dari pemberian kuesioner adalah untuk: (a) memperoleh informasi yang reelevant dengan tujuan penelitian, (b) memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian serta tingkat reliabilitas dan validitas data yang diperlukan dalam penelitian ini (Ssingarimbun, 1995).

2. Wawancara

Rahim dan Rahman (2004), Mulyana (2004:180), Moleong (2006:186), Harun (2007:69), Bungin (2007: 134-138), dan Parker (2008: 142-143) menyatakan pengumpulan data melalui wawancara tidak lain adalah sebuah proses interview dengan yang ditempuh peneliti. Wawancara tersebut paling tidak dapat dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu: (1) peneliti melakukan pengumpulan data melalui pengamatan dan mewawancarai beberapa orang aparatur pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Selatan, (2) peneliti melakukan wawancara secara mendalam, guna mendapatkan informasi yang akurat, (3) Wawancara mendalam guna mendapatkan data yang lebih komprehensif. Ketiga cara tersebut dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data langsung dari objek penelitian secara lisan yakni dengan jalan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan harapan memperoleh informasi yang dibutuhkan, misalnya wawancara dengan kepala SKPD dan pegawai di unit-unit organisasi yang terkait. Informasi yang diperoleh diharapkan dapat memperjelas atau mendukung jawaban yang disampaikan melalui kuesioner.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan menyelidiki dokumen-dokumen yang relevan dengan variabel penelitian.

HASIL

Profil/Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Dinas Pendidikan, Kantor Dinas Kesehatan, Kantor Dinas Sosial, dan Kantor Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Sulawesi Selatan, Pegawai Kantor Dinas Pendidikan, Kantor Dinas Kesehatan, Kantor Dinas Sosial, dan Kantor Dinas Koperasi dan UKM Kota Makassar, Pegawai Kantor Dinas Pendidikan, Kantor Dinas Kesehatan, Kantor Dinas Sosial, dan Kantor Dinas Koperasi dan UKM Kota Parepare. Dari keempat Dinas tersebut di pilih Pegawai (ASN) yang mewakili sebagai sampel (responden) pada masing-masing Kantor Dinas, yaitu: 2 Kepala Bagian, 4 Kepala Sub. Bagian, 4 Kepala Seksi, dan 8 Tenaga Fungsional. Dari 216 angket (kuisisioner) yang dibagikan kepada 216 pegawai (ASN) di 4 Kantor Dinas tersebut di atas, yang dikembalikan (dijawab) oleh responden hanya 180 kuisisioner. Ini

menunjukkan tingkat pengembalian angket (kuisisioner) yang sangat baik (Sudjana, 2002).

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	105	58,33
Perempuan	75	41,67
Total	180	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, responden dalam penelitian ini sebagian besar laki-laki, yakni sebanyak 105 orang (58,33%), sedangkan perempuan sebanyak 75 orang (41,67%). Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi selatan di dominasi oleh kaum laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 5 tahun	62	34,44
> 5 tahun	118	65,56
Total	180	100

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki masa kerja diatas 5 tahun yaitu sebanyak 118 orang (65,56%), sedangkan yang memiliki masa kerja ≤ 5 tahun sebanyak 62 orang (34,44%).

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian *Goodnes of Fit* SEM

Model teoritis pada kerangka konseptual penelitian, dikatakan *fit* jika didukung oleh data empirik. Hasil pengujian *goodness of fit model*, sesuai dengan nilai analisis dengan bantuan Program AMOS 25 secara lengkap disajikan pada Lampiran. Pada intinya *Goodness of Fit* ini adalah untuk mengetahui apakah model hipotetik didukung oleh data empirik. Hasil pengujian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Hasil Pengujian Goodness of Fit Overall Model

Kriteria	Nilai cut-off	Hasil pengujian	Keterangan
CMIN/DF	≤ 2,00	2,130	Belum Fit
Probabilitas	≥ 0,05	0,000	Belum Fit
CFI	≥ 0,95	0,942	Belum Fit
TLI	≥ 0,95	0,926	Belum Fit
RMSEA	≤ 0,08	0,079	Fit

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran)

Hasil pengujian *Goodness of Fit Overall* berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hanya kriteria RMSEA yang menunjukkan kriteria yang baik (fit). Menurut Arbuckle dan Wothke (1999), kriteria terbaik yang digunakan

sebagai indikasi kebaikan model adalah nilai CMIN/DF yang kurang dari 2, dan RMSEA yang dibawah 0,08. Pada penelitian ini, hanya nilai RMSEA yang memenuhi nilai *cut off*.

Alat analisis untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modelling (SEM). Dalam SEM terdapat dua model pengujian yaitu model pengukuran (*measurement model*), dan model struktural (*structural model*).

PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian ini adalah untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan, dan hipotesis yang diajukan. Untuk menjawab hipotesis tersebut, peneliti menganalisis hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran angket (kuisisioner) dengan menggunakan alat analisis Struktural Equesion Modeling (SEM). Model pengukuran hubungan kausal antara Pengaruh Gaya Kepemimpinan, dan Kompetensi, terhadap Kinerja Pelayanan Publik, melalui Komitmen Organisasi. Hal ini telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa pengukuran kinerja pelayanan publik disamping dipengaruhi secara langsung oleh gaya kepemimpinan, dan kompetensi, juga dipengaruhi secara tidak langsung oleh kedua variabel di atas melalui komitmen organisasi.

1. Pengujian Model Pengukuran (*Measurement Model*) dalam SEM.

Model pengukuran diukur dari nilai *loading factor* pada setiap indikator ke variabel penelitian. Nilai *loading factor* menunjukkan bobot dari setiap indikator sebagai pengukur dari masing-masing variabel. Indikator dengan *loading factor* besar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang terkuat (dominan). Dalam output SEM pada Lampiran, *loading factor* disimbolkan pada *standardized regression weights*.

Variabel Gaya Kepemimpinan (X1)

Indikator Gaya Kepemimpinan terdiri atas tiga indikator yaitu kepemimpinan supportif (X1.1), kepemimpinan partisipatif (X1.2), dan kepemimpinan orientasi prestasi (X1.3). Indikator dinyatakan signifikan mengukur variabel jika nilai CR > 1,96 dan nilai P < 0,05.

Hasil analisis *measurement model* terhadap indikator-indikator dari variabel Gaya Kepemimpinan (X1) dapat disajikan pada tabel berikut.

Hasil Pengujian Indikator Pengukur Variabel Gaya Kepemimpinan (X1)

Indikator	Nilai <i>loading factor</i> (λ)	CR	P
X1.1	0,741	12,125	0,000
X1.2	0,821	10,855	0,000
X1.3	0,881	Fix	Fix

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran)

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa ketiga indikator tersebut signifikan mengukur variabel Gaya Kepemimpinan (X1). Pada tabel

tersebut di atas terlihat pula bahwa indikator ketiga (X1.3) adalah indikator yang paling kuat pada pengukuran variabel Gaya Kepemimpinan.

Variabel Kompetensi (X2)

Indikator Kompetensi terdiri atas tiga indikator yaitu kompetensi pengetahuan (X2.1), kompetensi pemahaman (X2.2), dan kompetensi keterampilan (X2.3). Indikator dinyatakan signifikan mengukur variabel jika nilai CR > 1,96 dan nilai P < 0,05.

Hasil analisis *measurement model* terhadap indikator-indikator dari variabel Kompetensi (X2) dapat disajikan pada tabel berikut.

Hasil Pengujian Indikator Pengukur Variabel Kompetensi (X2)

Indikator	Nilai <i>loading factor</i> (λ)	CR	P
X2.1	0,369	4,744	0,000
X2.2	0,869	11,158	0,000
X2.3	0,848	Fix	Fix

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran)

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa ketiga indikator tersebut signifikan mengukur variabel Kompetensi (X2). Pada tabel tersebut di atas terlihat pula bahwa indikator kedua (X2.2) adalah indikator yang paling kuat pada pengukuran variabel Kompetensi.

Variabel Komitmen Organisasi (Y1)

Indikator Komitmen Organisasi terdiri atas tiga indikator yaitu affective commitment (Y1.1), continuance commitment (Y1.2), dan normative commitment (Y1.3). Indikator dinyatakan signifikan mengukur variabel jika nilai CR > 1,96 dan nilai P < 0,05.

Hasil analisis *measurement model* terhadap indikator-indikator dari variabel Komitmen Organisasi (Y1) dapat disajikan pada tabel berikut.

Hasil Pengujian Indikator Pengukur Variabel Komitmen Organisasi (Y1)

Indikator	Nilai <i>loading factor</i> (λ)	CR	P
Y1.1	0,821	Fix	Fix
Y1.2	0,716	9,757	0,000
Y1.3	0,836	11,276	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran)

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa ketiga indikator tersebut signifikan mengukur variabel Komitmen Organisasi (Y1). Pada tabel tersebut di atas terlihat pula bahwa indikator ketiga (Y1.3) adalah indikator yang paling kuat pada pengukuran variabel Komitmen Organisasi.

Variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y2)

Indikator Kinerja Pelayanan Publik terdiri atas tiga indikator yaitu pencapaian sasaran kerja (Y2.1), pencapaian target kinerja (Y2.2), dan kedisiplinan pelayanan (Y2.3). Indikator dinyatakan signifikan mengukur variabel jika nilai CR > 1,96 dan nilai P < 0,05.

Hasil analisis *measurement model* terhadap indikator-indikator dari variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y2) dapat disajikan pada tabel berikut.

Hasil Pengujian Indikator Pengukur Variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y2)

Indikator	Nilai <i>loading factor</i> (λ)	CR	P
Y2.1	0,902	16,756	0,000
Y2.2	0,917	18,562	0,000
Y2.3	0,870	Fix	Fix

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran)

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa ketiga indikator tersebut signifikan mengukur variabel Kinerja Pelayanan Publik (Y2). Pada tabel tersebut di atas terlihat pula bahwa indikator kedua (Y2.2) adalah indikator yang paling kuat pada pengukuran variabel Kinerja Pelayanan Publik.

2. Pengujian Model Struktur (*Structural Model*) dalam SEM

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dapat dilihat pada model strukturalnya. Terdapat tiga jenis pengaruh yang akan disajikan dalam model struktural, yaitu pengaruh langsung (*Standardized Direct Effect*), pengaruh tidak langsung (*Standardized Indirect Effect*), dan pengaruh total (*Standardized Total Effect*).

Pengujian hipotesis pengaruh langsung dilakukan dengan pengujian *Critical Ratio* (CR) pada masing-masing jalur pengaruh langsung secara parsial. Jika nilai CR > 1,96 atau nilai P < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan, sebaliknya jika nilai CR < 1,96 atau nilai P > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh. Hasil analisis secara lengkap, terdapat dalam hasil analisis SEM, dapat dilihat pada Lampiran. Tabel berikut ini menyajikan hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung (*Standardized Direct Effect*).

Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Hubungan antar variable	Nilai <i>Standardize d</i>	CR	P	Keterangan
Komitmen Organisasi $\leftarrow$ Gaya Kepemimpinan	0,228	2,697	0,007	Signifikan
Komitmen Organisasi $\leftarrow$ Kompetensi	0,446	5,094	0,000	Signifikan
Kinerja Pelayanan Publik $\leftarrow$ Komitmen Organisasi	0,233	2,512	0,012	Signifikan
Kinerja Pelayanan Publik $\leftarrow$ Gaya Kepemimpinan	0,168	2,147	0,032	Signifikan
Kinerja Pelayanan Publik $\leftarrow$ Kompetensi	0,311	3,397	0,000	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran)

Berikutnya dilakukan pengujian pengaruh tidak langsung. Pengujian pengaruh tidak langsung digunakan dari beberapa hasil pengujian pengaruh langsung. Koefisien pengaruh tidak langsung diperoleh dari hasil kali antara dua koefisien pengaruh langsung yang membentuknya. Pengaruh tidak langsung dikatakan signifikan jika kedua koefisien pengaruh langsung yang membentuknya adalah signifikan. Secara lengkap hasil pengujian pengaruh tidak langsung disajikan pada tabel berikut.

Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Variabel bebas	Variabel Terikat	Variabel Perantara	Koefisien Jalur	Koefisien Jalur
Gaya Kepemimpinan (X1)	Kinerja Pelayanan Publik (Y2)	Komitmen Organisasi (Y1)	$0,228 \times 0,233 = 0,053$	0,093
Kompetensi (X2)	Kinerja Pelayanan Publik (Y2)	Komitmen Organisasi (Y1)	$0,446 \times 0,233 = 0,104$	0,158

Sumber: Data primer diolah, 2020 (Lampiran)

Berdasarkan tabel di atas memperlihatkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung antara Gaya Kepemimpinan (X1) terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y2) melalui perantara variabel Komitmen Organisasi (Y1) sebesar 0,093, dan terdapat pengaruh tidak langsung antara Kompetensi (X2) terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y2) melalui perantara variabel Komitmen Organisasi (Y1) sebesar 0,158.

SIMPULAN

1. Gaya kepemimpinan (X1) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai (Y2) Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi selatan.
2. Gaya Kepemimpinan (X1) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi (Y1).
3. Gaya Kepemimpinan (X1) berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai (Y2) Pemerintah Daerah provinsi Sulawesi Selatan melalui Komitmen Organisasi (Y1).
4. Kompetensi (X2) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai (Y2) Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
5. Kompetensi (X2) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Komitmen Organisasi (Y1).

6. Kompetensi (X2) berpengaruh tidak langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai (Y2) Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, melalui Komitmen Organisasi (Y1).
7. Komitmen Organisasi (Y1) berpengaruh langsung dan signifikan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai (Y2) Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

REFERENSI :

- Abelio Petrik dan Fransisca Andreani, 2015. *Analisa Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan, dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel antara pada PT. Anugrah Baru Denpasar*. Agora Vol. 3, 2. Prodi Manajemen, Universitas Kristen Petra.
- Adi, Iwayan, Asdita. dan Sadha, I Made, S. 2012. *Pengaruh komitmen Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Pengguna SIMDA pada Kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Unud Bali.
- Agung, Dewa, Made. Wiguna, Putra. Darmadiaksa, Bagus, I De. 2016. *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Individual dengan Budaya Organisasi sebagai Pemoderasi*, E-Jurnal, Vol. 17, 1. Unud Bali.
- Amins, 2012. *Manajemen Kinerja Pemerintahan Daerah*. Laksbang Presindo, Yogyakarta.
- Andi Veny Anggreany M, 2017. *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja fisik terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Donggala*. e Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 1 Januari 2017 hlm 44-51
- Angle, H.L. Perry, J.L. 1985. *An Empirical Assesment of Organizational Commitment and Organizational Affectiveness, Adminitrative Science Quarterly*, p. 1-14.
- Anggreany, Andi. Veni, M. 2017. *Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Kabupaten Donggala*, e Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 1, Januari 2017 hlm 44-51.
- Alan Bryman, Emma Bell, 2007. *Business Research Methods*, second edition, Oxford University Press.

- Aucoin, P. 1990. *Administrative Reform in Public Management: Paradigms, Principles Paradays and Pandulums Governmance*, A International Journal of Policy and Administration, Vol. 3, No.2.
- Amstrong, Atkinson, A. Anthony, 1997. *A Stakeholder Apoach to Strategic Performance Measurement*, Sloan Management Review, Spring, 25-37.
- Basuki, Rakhmat. 2016. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja PNS Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret Surakarta, dengan Motivasi sebagai pemoderasi*, Prodi. Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bruce, J. Waldman, D.A. dan Entein, W.O. 1998. *Transformasional Leadership in A Management Game simulation: Group and Organizational Studies*, Vol. 13, p. 59-80.
- Bernard, Bass, M. 1985. *Leadership and Performance Beyond Expectation*. New York: The Free Press.
- Bernard, Bass, M. dan Bruce Avolio J. 1994. *Improving Organizational Effectiveness Throuugh Transformational Leadership: Leadership in Leading Organizations Perspectives for A New Era*. Gill Robinson Hickman (Editor). Sage Publication, Inc.
- Bernard, Bass M. Bruce, Avolio J. dan Berson Yair. 2003. *Predicting Unit Performance by Assessing Transformational and Transactional Leadership*. Woshingtong DC.
- Barman, M. W.D. Reisel. Dan Probst, T.M. 2004. *Managerial and Personal Control Model: Predictions of Work Alienation and Organizational Commitment in Hungary*. Journal of Intern 192, p. 10 (3): 375-392.
- Barman, Shawn, L. 1999. *Does Stakeholder Orientation Matter The Relationship Between Stakeholder Management Model and Firm Financial Performance*, Accademy of Manegement journal Vol. 42, 488-506.
- Brown. 2014. *The Effects of Emotional Intelligence (EI) and Leadership Style on Sales Performance*. Economic Insights – Trends and Challenges, Vol. 3, No. 3, pp: 1-14.
- Bungin. dan Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Burch, J. dan Grudnitski, G. 1986. *Information System Theory and Practice*. New York: John Wiley and Sons.

Burns, James, dan Gregor, Mc. 1987. *Transctional and transforming Leadership. Leadership in Leading Organizations Perspectives for A New Era*, Gill Robinson Hikman (Editor), Sage Publication, Inc.

Bycio, Peter S. Aleen. and Rick D. Hacket, 1995. *Futher Assesment of Bass's. 1995. Conceptualization on Transacttional and Transformasional Leadership*. Journal of Applied Psyvhology, vol. 80, No. 4. P. 468-478.

Colvin, Robert E. 1998. Transactional Leadership: A Perescription for Contemporary Organizations, [http://www. Google.com](http://www.Google.com).

Daniel, Jonson. 2000. *The Impact of Internalization and Globalization of the Economy Upon, Legal Institution and Leal Proffesion in an Age of Computerization and Globalization*, Yayasan Hak Asasi Manusia , Demokrasi dan Supermasi hukum.

Flippo, Edwin, B. 2006. *Principle Of Personnel Management*. Eighth Edition. Tokyo: Mcgraw-Hill, Kogakhusa Ltd.

Forster, Nick. 2005. *Maximum Performance : A Practical Guide To Leading And Managing People At Work*. Northampton: Edward Elgar Publishing, Inc.

Gibson. 1997. *Organisasi, Perilaku, struktur dan Proses*, Jilid 2 Edisi Kedelapan, Binarupa Aksaera Jakarta.

Gordon, Ivancevic, Donnely. 1998. *Organisasi Perilaku Struktur dan Proses*, PT. Aksara Pratama, Jakarta.

Handoko, Hani T, dan Reksohadiprodjo, Sukanto. 1996. *Organisasi Perusahaan*. Edisi kedua Yogyakarta : BPFE.

Handoko. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Haryanto. 2013. *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kinerja Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Gaja Mada*.

Hasibuan, M.S.P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hood, C. 1991. *A Public Management for All Season?* Public Administration Vol. 69, No.1.

Hughes, 2003. *New Public Management, A Partimentry Prespective Working Paper Faculty of Business and Mcnas University*.

-----, 1998. *Pulic Management and Administration*, St. Martines Press INC, 1998.

Jan jonker, Bertjan J.W. Pennink, Sri Wahyuni, 2011. *Motodologi Penelitian; Panduan untuk Master dan Ph.D., Bidang Manajemen*. Penerbit Salemba Empat.

Katauneh, Ahmad, Izzoh. Dan Osman, Abdullah. 2014. The impact of Core Competencies in improving the Organization commitment of employees in Mutah University in Jordan, International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, August 2014, Vol. 4, No. 8 ISSN: 2222-6990.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2005, tentang *Pedoman Pelayanan Publik*.

Kreitner, R., Kinicki, A, 2005. *Perilaku Organisasi* 5 ed. Jakarta: Salemba Empat.
Locke, As'ad M, 2003. Psikologi Industri; Seri Sumber Daya manusia, Yogyakarta Liberty.

Luthans, (1998: 125). *Perilaku organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia. Yogyakarta: Andi.

Mahdi, Omar Rabeea. Shafizan, Erzan Bin Gulam. dan Almsafir, Mahmoud Mohd Khalid. 2013. *Dampak Perilaku Kepemimpinan Terhadap Komitmen Organisasi pada Perusahaan Perkebunan di Malaysia*, 2nd World Conference On Business, Economics And Management -WCBEM 2013.

Nawawi, Muh. 2012. *Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Tenaga Kesehatan terhadap Kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat*. MIMBAR, Vol. XXVIII, No. 1 (Juni, 2012): 93-102, Fisip. Universitas Tadulako.

Osborne, D. And Gaebler, 1993. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public sektor*, Prentice Hall India Private Limited, New delhi.

Pollit, C. 2000. *Public Management Reform: Comparative Analysis*, Oxford University Press Online Summary.

Pradita, Mokhammad, Yanuar. 2017. *Pengaruh Kompensasi, Gaya Kepemimpinan dan Karakteristik Tenaga pemasarn pada PT. BRI Persero (Tbk) Cabang Jombang*. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 4 No.2, Juni 2017, p 153-164

Prayatna, Agus Heri. dan Made Subudi. 2016. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Karyawan Pada Fave Hotel Seminyak*. E-Jurnal Manajemen Unud, 5(2): pp: 845-872.

Rafieia, Mojtaba. Anib, Mohammad, Taghi. Dan Foroozandehc, Navid. 2014. *Studying the impact of the organizational commitment on the job performance*. *Management Science Letters* 4 (2014) 1841–1848, Contents lists available at GrowingScience Management Science Letters, homepage: www.GrowingScience.com/msl.

Rahidin, Muhammad. 2013. *Pengaruh moral dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai, dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB) sebagai variabel intervening pada Dinas pertanian Tanaman Pangan Kabupaten Krinci*, Artikel Prodi. Manajemen PPs. Universitas Bung Hatta.
