

Pengaruh Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya

Alfius Antoh¹, Pahmi², Wa Ode Likewati³, Rosdinaman Budi⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Manajemen, Universitas Pendidikan Muhammadiyah, Sorong,
Papua Barat Daya, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan, komitmen organisasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya yang berjumlah 52 orang, dengan sampel sebanyak 50 orang karena 2 orang meninggal dunia. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh (sensus). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 4 poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 24.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien regresi 0,012 dan signifikansi 0,916 > 0,05; (2) Komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien regresi 0,013 dan signifikansi 0,905 > 0,05; (3) Budaya organisasi berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien regresi 0,700 dan signifikansi 0,000 < 0,05 serta nilai standardized coefficients Beta ($\beta = 0,734$) yang menunjukkan budaya organisasi sebagai variabel paling dominan; (4) Secara simultan, pelayanan, komitmen organisasi, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai Fhitung 19,162 > Ftabel dan signifikansi 0,000 < 0,05, serta nilai R Square sebesar 0,555 yang berarti 55,5% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Kesimpulan penelitian ini adalah budaya organisasi merupakan determinan utama kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya, sementara pelayanan dan komitmen organisasi tidak terbukti berpengaruh secara parsial. Dalam konteks organisasi publik baru di daerah pemekaran, pembangunan budaya organisasi yang kuat dan berorientasi pada pelayanan menjadi fondasi strategis sebelum faktor-faktor lain dapat berdampak signifikan. Saran yang diberikan antara lain pimpinan perlu menjadi teladan dalam membangun budaya organisasi, menggunakan Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) untuk identifikasi tipe budaya, mengintegrasikan kearifan lokal Papua, serta memperbaiki sistem penilaian kinerja dengan melibatkan masyarakat.

Kata Kunci: *pelayanan; komitmen organisasi; budaya organisasi; kinerja pegawai; daerah pemekaran. Papua barat daya*

Abstract

This study aims to analyze the influence of service, organizational commitment, and organizational culture on employee performance at the Health and Family Planning Office of Southwest Papua Province. This study uses a quantitative approach with an associative research type. The study population was all 52 employees of the Health and Family Planning Office of Southwest Papua Province, with a sample of 50 people because 2 people died. The sampling technique used was saturated sampling (census). Data collection was carried out through a questionnaire with a 4-point Likert scale that had been tested for validity and reliability. Data analysis used multiple linear regression with the help of the SPSS program version 24.0. The results of the study showed that: (1) Service does not have a significant effect on employee performance with a regression coefficient value of 0.012 and a significance of 0.916 > 0.05; (2) Organizational commitment does not have a significant effect on employee performance with a regression coefficient value of 0.013 and a significance of 0.905 > 0.05; (3) Organizational culture has a positive

and very significant effect on employee performance with a regression coefficient value of 0.700 and a significance of $0.000 < 0.05$ and a standardized coefficients Beta value ($\beta = 0.734$) which indicates organizational culture as the most dominant variable; (4) Simultaneously, service, organizational commitment, and organizational culture have a significant effect on employee performance with a calculated F value of $19.162 > F_{table}$ and a significance of $0.000 < 0.05$, and an R Square value of 0.555 which means that 55.5% of employee performance variations can be explained by these three variables. This study concludes that organizational culture is the main determinant of employee performance at the Health and Family Planning Office of Southwest Papua Province, while service and organizational commitment are not proven to have a partial effect. In the context of new public organizations in the expansion area, building a strong and service-oriented organizational culture becomes a strategic foundation before other factors can have a significant impact. Suggestions provided include requiring leaders to be role models in building organizational culture, using the Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) to identify cultural types, integrating Papuan local wisdom, and improving the performance appraisal system by involving the community.

Keywords: service; organizational commitment; organizational culture; employee performance; new regions; Southwest Papua.

Copyright (c) 2026 Alfius Antoh dkk

✉ Corresponding author : Pahmi

Email Address : pahmi@unimudasorong.ac.id

PENDAHULUAN

Tantangan pembangunan sektor kesehatan dan keluarga berencana di Provinsi Papua Barat Daya yang masih baru. Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana (Dinkes dan KB) sebagai instansi pelaksana menghadapi kenyataan seperti terbatasnya akses layanan kesehatan di wilayah geografis yang sulit, disparitas ketersediaan tenaga kesehatan, dan efektivitas program yang belum optimal, yang tercermin dari indikator kesehatan masyarakat yang masih memerlukan perbaikan signifikan (Robbins & Judge, 2019). Fenomena ini mengindikasikan adanya dugaan ketidakefektifan organisasi yang akar permasalahannya perlu ditelusuri lebih lanjut. Secara teoritis, kinerja suatu organisasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas layanannya secara langsung (Santoso & Wijaya, 2021; Rustamadji dkk, 2023).

Penerapan dimensi-dimensi ini dalam konteks Dinkes dan KB menjadi sangat relevan untuk mengukur sejauh mana layanan kesehatan dan KB yang diberikan dapat memenuhi atau melampaui harapan masyarakat Papua Barat Daya. Kualitas pelayanan yang prima mustahil diwujudkan tanpa dukungan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki ikatan psikologis yang kuat terhadap organisasinya (Sukmawati dkk, 2025). Dalam hal ini, Komitmen Organisasi (Organizational Commitment) menjadi variabel kunci. Komitmen organisasi sebagai suatu keadaan psikologis yang mencerminkan hubungan antara karyawan dengan organisasi, dan memiliki implikasi terhadap keputusan untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi (. Ketiga komponen tersebut adalah: (1) Affective Commitment (Komitmen Afektif), yaitu keterikatan emosional dan identifikasi dengan organisasi; (2) Continuance Commitment (Komitmen Berkelanjutan), yang didasari pada pertimbangan biaya atau kerugian yang akan ditinggalkan jika keluar dari organisasi; dan (3) Normative Commitment (Komitmen Normatif), yaitu perasaan wajib untuk tetap bertahan di organisasi (Lendrawati, 2022; Karim dkk, 2024). Sebuah meta-analisis, konsisten menunjukkan bahwa komitmen afektif memiliki korelasi paling kuat dengan outcomes positif seperti kinerja yang lebih tinggi, penurunan intensi untuk keluar (turnover), dan perilaku kewargaan organisasi, yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan (Pahmi & Busman, 2022).

Lebih dalam lagi, perilaku dan komitmen SDM dalam suatu organisasi dibentuk dan dipayungi oleh nilai-nilai, keyakinan, dan norma yang dianut bersama, yang dikenal sebagai Budaya Organisasi (Organizational Culture). Budaya organisasi sebagai sebuah pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh suatu kelompok untuk

mempelajari masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal (Rachmadana dkk, 2024; Karim dkk, 2025). Budaya ini termanifestasi dalam tiga tingkatan: (1) Artifact (artefak), yaitu fenomena yang terlihat seperti struktur, proses, dan bahasa; (2) Espoused Values (nilai-nilai yang dianut), yaitu strategi, tujuan, dan filosofi; dan (3) Basic Underlying Assumptions (asumsi dasar), yaitu keyakinan, persepsi, dan perasaan yang telah dianggap begitu saja. Budaya organisasi yang kuat dan sehat, misalnya yang berorientasi pada inovasi dan pelayanan, akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi tumbuhnya komitmen afektif para anggota (Hasniatid kk, 2023).

Sinergi antara ketiga variabel ini membentuk sebuah kerangka yang saling terkait. Budaya organisasi yang positif akan berfungsi sebagai fondasi yang mendorong peningkatan komitmen afektif para aparatur (Pahmi dkk, 2023; Abduh dkk, 2024). Aparatur yang memiliki komitmen tinggi kemudian akan termotivasi untuk menerapkan seluruh dimensi kualitas pelayanan dengan lebih tulus dan konsisten, yang akhirnya bermuara pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan masyarakat (Bahtiar dkk, 2021; Wahyuni dkk, 2025). Penelitian ini tidak hanya melihat pengaruh masing-masing variabel secara parsial, tetapi juga memahami dinamika dan hubungan timbal-balik di antara ketiganya dalam konteks organisasi publik yang unik di daerah pemekaran.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian untuk menganalisis pengaruh pelayanan, komitmen organisasi, dan budaya organisasi pada Dinkesdan KB Provinsi Papua Barat Daya menjadi sangat mendesak. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan peta yang jelas mengenai area perbaikan yang paling strategis, baik di level kebijakan, manajemen SDM, maupun budaya kerja (Suriani dkk, 2024). Rekomendasi yang dihasilkan nantinya diharapkan dapat menjadi panduan bagi pemangku kepentingan dalam mempercepat peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dan KB, yang pada akhirnya berkontribusi langsung terhadap percepatan pembangunan manusia dan kesejahteraan masyarakat di Provinsi Papua Barat Daya.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pelayanan, Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kesehatan Dan Keluarga berencana Provinsi PBD. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menguji hubungan antar variabel yang telah ditentukan sebelumnya melalui pengumpulan data dalam bentuk angka dan analisis statistik (Sugiyono, 2017).

Rancangan penelitian yang digunakan adalah rancangan survei, di mana data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden yang merupakan pegawai dinas terkait. Penelitian ini bersifat eksplanatif, karena bertujuan untuk menjelaskan dan menguji secara simultan maupun parsial pengaruh dari disiplin kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai serta menjadi dasar pengambilan kebijakan strategis untuk meningkatkan produktivitas kerja di lingkungan instansi pemerintah daerah (Searle dkk, 2001; Sitorus & Lumban Gaol, 2023).

Objek dalam penelitian ini adalah pegawai di Dinas Kesehatan dan Keluarga berencana Provinsi PBD. Pegawai yang menjadi objek penelitian terdiri dari berbagai jabatan struktural dan fungsional yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan publik. Pemilihan objek ini didasarkan pada peran strategis instansi tersebut dalam mendukung pembangunan daerah melalui sektor-sektor yang memiliki potensi besar untuk mendorong kesejahteraan masyarakat, penelitian ini difokuskan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi yang dimiliki oleh para pegawai berpengaruh terhadap kinerja mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di lingkungan kantor tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Kesehatan Dan Keluarga berencana Provinsi PBD yang terdiri dari pegawai negeri sipil (PNS) dan tenaga honorer yang aktif bekerja pada saat penelitian dilaksanakan. Menurut Sugiyono (2021), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, populasi penelitian ini menjadi dasar utama untuk pengumpulan data secara menyeluruh. Jumlah total populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi dalam pengumpulan data dan analisis statistik. Dalam penelitian ini, karena jumlah populasi relatif kecil dan masih memungkinkan untuk dijangkau secara keseluruhan, maka seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang dikarenakan 2 orang meninggal, sama dengan jumlah populasi yang ada. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh (sensus). Teknik ini digunakan ketika jumlah populasi relatif kecil dan semua anggota populasi dijadikan sampel (Ahmad, 2025). Dengan teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih akurat dan representatif tanpa adanya kekhawatiran bias akibat pemilihan sebagian responden saja.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua metode utama, yaitu kuesioner (angket) dan dokumentasi. Kedua metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan mengenai pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi karakteristik responden

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan diolah untuk mengetahui pengaruh pelayanan, Budaya Organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya. Penulis menyebar kuesioner sebanyak 50 responden, dimana responden merupakan pegawai Dinas Kesehatan Dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya. Profil responden yang ditanyakan pada kuesioner adalah jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, lama bekerja terhadap masing-masing responden. Data tentang profil pegawai akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1. Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN			
		Frequency	Percent
Valid	LAKI-LAKI	11	22 %
	PEREMPUAN	39	78 %
	Total	50	100%

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 2. Usia

USIA			
		Frequency	Percent
Valid	20-30	5	10 %
	31-40	3	6 %
	41-50	21	42 %
	51-60	21	42 %
	Total	50	100 %

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 3. Pendidikan

PENDIDIKAN			
		Frequency	Percent
Valid	SMA	2	4 %
	DIPLOMA	8	16 %
	S1	26	52 %
	S2	14	28 %
	Total	50	100 %

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 4. Lama Kerja

LAMA BEKERJA			
		Frequency	Percent
Valid	1-7 Tahun	7	14 %
	8-14 Tahun	18	36 %
	15> Tahun	25	50 %
	Total	222	100 %

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan ke pada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi Pearson Product Moment. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r-kritis 0.279, maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (construct) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Variabel Pelayanan

Pelayanan	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,895	0,279	Valid
P2	0,878	0,279	Valid
P3	0,797	0,279	Valid
P4	0,820	0,279	Valid
P5	0,769	0,279	Valid
P6	0,775	0,279	Valid
P7	0,723	0,279	Valid
P8	0,541	0,279	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 6. Variabel Komitmen Organisasi

Komitmen Organisasi	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,641	0,279	Valid
P2	0,826	0,279	Valid
P3	0,467	0,279	Valid
P4	0,693	0,279	Valid
P5	0,396	0,279	Valid
P6	0,701	0,279	Valid
P7	0,603	0,279	Valid
P8	0,698	0,279	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 7. Variabel Budaya Organisasi

Budaya Organisasi	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,785	0,279	Valid
P2	0,895	0,279	Valid
P3	0,738	0,279	Valid
P4	0,673	0,279	Valid
P5	0,869	0,279	Valid
P6	0,898	0,279	Valid
P7	0,900	0,279	Valid
P8	0,848	0,279	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Tabel 8. Variabel Kinerja Pegawai

Kinerja Pegawai	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
P1	0,816	0,279	Valid
P2	0,515	0,279	Valid
P3	0,856	0,279	Valid
P4	0,771	0,279	Valid
P5	0,647	0,279	Valid
P6	0,826	0,279	Valid
P7	0,799	0,279	Valid
P8	0,660	0,279	Valid

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja. kemudian dianalisis dengan menggunakan metode alpha cronbach. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari pada 0.6. Adapun hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut.

Tabel 9. Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5,729	3,223		1,778
	Pelayanan	,012	,110	,013	,916
	Komitmen Organisasi	,013	,110	,012	,905
	Budaya Organisasi	,700	,117	,734	,000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 24.0 maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + bx_3 + e$$

$$Y = 5,729 + 0,012X_1 + 0,013X_2 + 0,700X_3 + e$$

Dimana:

X₁ = variabel independent (Pelayanan)X₂ = variabel independent (Komitmen Organisasi)X₃ = variabel independent (Budaya Organisasi)

Y = variabel dependent (Kinerja Pegawai)

- a = konstanta
 b = koefisien regresi
 e = standar error

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta $a = 5,729$ menunjukkan bahwa jika Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi konstan atau $X = 0$, maka kinerja pegawai sebesar 5,729 nilai koefisien regresi $b_1 = 0,012$, $b_2 = 0,013$ dan $b_3 = 0,700$ menunjukkan bahwa setiap Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi akan mendorong Kinerja pegawai sebesar 0,012, 0,013 dan 0,700.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variabel-variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2009). Hasil perhitungan Determinasi penelitian penelitian ini dapat dilihat paada tabel berikut:

Tabel 10. Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,745 ^a	,555	,527	2,93539

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi

Sumber: Data hasil olahan SPSS, 2026.

Hasil pengolahan data diperoleh koefisien determinasi (R^2) = 0.555 Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 55,5% Kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Setelah melakukan beberapa pengujian secara umum hasil analisis penelitian deskriptif ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian variabel terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya. Peningkatan atau penurunan Pelayanan, Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi ada pengaruhnya terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kesehatan Dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya.

Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,012 dan tingkat signifikansi 0,916 yang jauh melampaui batas $\alpha = 0,05$, serta nilai thitung (0,106) yang lebih kecil dari ttabel. Temuan ini secara mengejutkan bertentangan dengan grand theory yang menjadi landasan utama dalam penelitian ini, yaitu model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy merupakan determinan utama kepuasan dan kinerja organisasi, terutama di sektor publik. Kontradiksi ini juga berlawanan dengan berbagai penelitian terdahulu yang justru menemukan pengaruh positif signifikan.

Kesenjangan (GAP) sebagai Inti Persoalan dalam Konteks Daerah Pemekaran Jika dikaitkan dengan rumusan masalah dan latar belakang dalam penelitian ini, ketidaksignifikan ini justru dapat dijelaskan melalui fenomena GAP (kesenjangan) yang menjadi inti dari model kualitas pelayanan (Chahyono dkk, 2024; Chahyono dkk, 2025). Dalam teori tersebut, kualitas pelayanan diukur dari kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Namun, dalam penelitian ini, responden bukanlah masyarakat sebagai penerima layanan, melainkan pegawai itu sendiri sebagai pemberi layanan (Pahmi dkk, 2023). Hal ini menciptakan potensi GAP (kesenjangan komunikasi internal) dan GAP (kesenjangan antara persepsi penyedia dan harapan pengguna). Sebagaimana diuraikan dalam penelitian ini, Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya adalah organisasi yang masih baru hasil pemekaran yang sah secara resmi pada tahun 2022.

kondisi organisasi baru, aparatur sipil negara (ASN) masih menghadapi ketidakpastian, proses adaptasi, dan pembentukan identitas organisasi. Berita dari BKPSDM Papua Barat Daya (Agustus 2025) menegaskan bahwa pemerintah daerah saat ini tengah fokus pada sosialisasi Indeks Profesionalitas ASN dan penyusunan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang SMART, dengan empat aspek utama: kualifikasi, kompetensi, kinerja, dan disiplin (Pramono & Hidayatullah, 2021; Ruslan dkk, 2025). Hal ini mengindikasikan bahwa orientasi internal instansi masih lebih besar pada pembenahan sistem dan prosedur daripada pada pengukuran dampak eksternal pelayanan. Dengan kata lain, indikator kinerja yang dinilai mungkin masih bersifat administratif seperti kehadiran, kepatuhan prosedur, dan penyelesaian laporan bukan pada outcome kepuasan masyarakat, sehingga wajar jika penilaian pelayanan oleh pegawai tidak berkorelasi dengan kinerja yang terukur.

Salah satu temuan paling krusial dalam penelitian ini adalah dominasi variabel budaya organisasi (X3) yang memiliki koefisien regresi sangat tinggi ($\beta = 0,734$; Sig. 0,000) sementara pelayanan dan komitmen organisasi tidak signifikan. Sebagai organisasi baru, Dinkes dan KB Provinsi Papua Barat Daya masih dalam tahap pembentukan basic underlying assumptions. Pada tahap ini, pegawai cenderung lebih patuh pada artefak budaya seperti rutinitas, hierarki, dan prosedur birokratis daripada pada orientasi pelayanan eksternal (Locke & Latham, 1990; Karim dkk, 2024). Relevansi dengan Kebijakan dan Tantangan Aktual di Papua Barat Daya.

Temuan ini memiliki implikasi kebijakan yang sangat penting, terutama jika dikaitkan dengan upaya pemerintah Provinsi Papua Barat Daya dalam meningkatkan profesionalisme ASN. Berdasarkan laporan media lokal, Pj Sekda Papua Barat Daya, Yakob Kareth, dalam sosialisasi Indeks Profesionalitas ASN (Agustus 2025) menekankan bahwa profesionalisme ASN adalah kunci terciptanya birokrasi yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pelayanan publik belum secara efektif diterjemahkan ke dalam indikator kinerja individual yang terukur. Hal ini sejalan dengan temuan Winda Tiara Rizki (2021) bahwa di kabupaten pemekaran, manajemen ASN dan good governance berpengaruh positif terhadap kinerja, tetapi pengaruh tersebut sangat bergantung pada partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi dalam perencanaan dan penganggaran. Tanpa sistem pengendalian internal yang kuat dan mekanisme reward yang jelas, pelayanan tidak akan menjadi prioritas utama pegawai. Lebih lanjut, hasil jajak pendapat Kompas (2025) mengungkapkan bahwa persoalan mendasar yang masih menghantui birokrasi Indonesia adalah mentalitas aparat (34,7%), pengawasan kinerja (33,3%), dan kompetensi SDM (17,6%). Di Papua Barat Daya, tantangan geografis yang sulit, disparitas tenaga kesehatan, serta keragaman budaya dan kepercayaan lokal (seperti pengobatan tradisional) menuntut pendekatan pelayanan yang tidak hanya andal secara teknis tetapi juga empatik dan adaptif secara kultural. Dimensi empathy dan responsiveness dari SERVQUAL menjadi sangat krusial, tetapi sayangnya, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa dimensi-dimensi tersebut belum terinternalisasi dengan baik dalam kinerja pegawai.

Berdasarkan seluruh analisis di atas, pembahasan ini sampai pada kesimpulan bahwa ketidaksignifikan pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai bukan berarti pelayanan tidak penting, melainkan bahwa dalam konteks organisasi publik baru di daerah pemekaran seperti Papua Barat Daya, pengaruh tersebut bersifat tidak langsung, tertunda, atau termoderasi oleh variabel lain seperti budaya organisasi dan sistem pengukuran kinerja yang masih berorientasi internal. Secara teoritis, temuan ini memberikan kontribusi kritis terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia di sektor publik wilayah timur Indonesia (Daga dkk, 2024; Arifai dkk, 2024). Teori SERVQUAL yang berasal dari konteks bisnis swasta di negara maju tidak serta-merta dapat direplikasi tanpa modifikasi signifikan di organisasi publik yang masih dalam tahap konsolidasi. Penelitian ini juga mendukung temuan dari Kabupaten Pemekaran di Bengkulu bahwa efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh manajemen ASN dan good governance, bukan oleh pelayanan secara parsial.

Secara praktis, bagi pimpinan Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya, strategi peningkatan kinerja harus dimulai dari (1) pembenahan sistem penilaian kinerja yang mengintegrasikan indikator kepuasan masyarakat (misalnya melalui survei berkala); (2) penguatan mekanisme reward dan punishment yang berbasis pada kualitas pelayanan nyata; dan (3) pembangunan budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan (service-oriented culture) sebelum pelayanan prosedural dapat berdampak signifikan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan desain mixed methods dengan sampel yang lebih besar (minimal 100-150 responden), melibatkan responden dari masyarakat sebagai pengguna layanan, serta menguji model mediasi untuk melihat apakah budaya organisasi memediasi pengaruh pelayanan terhadap kinerja. Pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam dengan pegawai dan masyarakat juga sangat diperlukan untuk menggali secara komprehensif kesenjangan antara persepsi pelayanan dan realitas kinerja di lapangan (Hawing dkk, 2026).

Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,013 dan tingkat signifikansi 0,905 yang jauh melampaui batas $\alpha = 0,05$, serta nilai *t*-hitung (0,120) yang lebih kecil dari *t*-tabel. Temuan ini secara mengejutkan bertentangan dengan grand theory yang menjadi landasan utama dalam penelitian ini, yaitu model tiga komponen komitmen organisasi dari Meyer dan Allen (1991). Dalam teori tersebut, komitmen organisasi baik dalam bentuk affective commitment (keterikatan emosional), continuance commitment (komitmen berbasis biaya dan keuntungan), maupun normative commitment (komitmen berbasis kewajiban moral) seharusnya menjadi prediktor kuat terhadap berbagai outcomes positif organisasi, termasuk kinerja pegawai, pengurangan turnover intention, dan peningkatan perilaku kewarganegaraan organisasi (organizational citizenship behavior). Meta-analisis yang dilakukan oleh Meyer dkk. (2002) yang dikutip dalam penelitian ini secara konsisten menunjukkan bahwa komitmen afektif memiliki korelasi paling kuat dengan kinerja yang lebih tinggi. Dengan demikian, temuan penelitian ini menjadi anomali yang memerlukan penjelasan mendalam, terutama karena hipotesis kedua (H2) yang menyatakan adanya pengaruh signifikan secara statistik tidak terbukti.

Hasil analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi (X3) memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya. Temuan ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,700 dan tingkat signifikansi 0,000 yang jauh di bawah batas $\alpha = 0,05$, serta nilai *t*-hitung (5,971) yang jauh melebihi *t*-tabel. Bahkan, nilai standardized coefficients Beta ($\beta = 0,734$) menunjukkan bahwa budaya organisasi adalah variabel dengan pengaruh paling dominan dibandingkan pelayanan dan komitmen organisasi. Budaya organisasi sebagai pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh suatu kelompok untuk mempelajari masalah adaptasi eksternal dan

integrasi internal. Dalam konteks Dinkes dan KB Provinsi Papua Barat Daya yang baru dimekarkan pada tahun 2022 sebagaimana diuraikan secara panjang lebar dalam latar belakang temuan ini menunjukkan bahwa pada tahap awal pembentukan organisasi, pembangunan basic underlying assumptions (asumsi dasar) menjadi faktor paling strategis yang memengaruhi kinerja pegawai, melebihi faktor-faktor teknis seperti kualitas pelayanan atau komitmen individual (Karim dkk, 2023; Jumri dkk, 2025).

Artefak, Nilai yang Dianut, dan Asumsi Dasar dalam Praktik Jika dikaitkan dengan tiga tingkatan budaya organisasi yang dikutip dalam penelitian ini yaitu artefak, nilai yang dianut (*espoused values*), dan asumsi dasar (*basic underlying assumptions*) temuan ini dapat diinterpretasikan secara lebih mendalam. Sebagai organisasi yang baru berdiri pasca pemekaran Provinsi Papua Barat Daya, Dinkes dan KB masih dalam tahap pembentukan artefak budaya seperti tata ruang kantor, prosedur kerja, seragam, dan bahasa organisasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh pelayanan, komitmen organisasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Provinsi Papua Barat Daya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Pengaruh Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai (H1): Variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,012 dan tingkat signifikansi 0,916 ($p > 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi pegawai terhadap kualitas pelayanan yang mereka berikan tidak berkorelasi dengan penilaian kinerja mereka. Penyebab utamanya adalah adanya kesenjangan (GAP) antara persepsi internal pegawai sebagai pemberi layanan dengan harapan masyarakat sebagai penerima layanan, serta orientasi sistem penilaian kinerja yang masih bersifat administratif (kehadiran, kepatuhan prosedur) bukan berbasis outcome kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) yang menyatakan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai ditolak.

Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (H2): Variabel komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,013 dan tingkat signifikansi 0,905 ($p > 0,05$). Temuan ini bertentangan dengan teori Meyer dan Allen (1991) yang menyatakan komitmen organisasi sebagai prediktor kuat kinerja. Penyebab utamanya adalah mayoritas pegawai (84% berusia >41 tahun, 50% masa kerja >15 tahun) didominasi oleh *continuance commitment* (komitmen berbasis untung-rugi material seperti tunjangan daerah pemekaran) bukan *affective commitment* (keterikatan emosional dengan misi organisasi). Komitmen transaksional ini tidak cukup kuat untuk mendorong peningkatan kinerja yang substantif. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai ditolak.

Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (H3): Variabel budaya organisasi berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,700, nilai *t*-hitung (5,971) > *t*-tabel, dan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Nilai *standardized coefficients Beta* ($\beta = 0,734$) menunjukkan bahwa budaya organisasi adalah variabel dengan pengaruh paling dominan dibandingkan pelayanan dan komitmen organisasi. Temuan ini mengonfirmasi teori Schein (2010) dan Cameron & Quinn (2006) bahwa pada organisasi baru hasil pemekaran, pembangunan asumsi dasar (*basic underlying assumptions*), artefak, dan nilai-nilai bersama menjadi fondasi utama kinerja pegawai. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai diterima.

Pengaruh Simultan Pelayanan, Komitmen Organisasi, dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai (H4): Secara simultan (bersama-sama), ketiga variabel independen (pelayanan, komitmen organisasi, dan budaya organisasi) berpengaruh signifikan terhadap

kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} (19,162) > F_{tabel}$ dan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,555 menunjukkan bahwa 55,5% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 44,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian (seperti kepemimpinan, motivasi, disiplin kerja, atau sistem kompensasi). Dengan demikian, hipotesis keempat (H_4) yang menyatakan pelayanan, komitmen organisasi, dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai diterima.

Kedisiplinan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja aparat Polres Sorong. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien regresi positif sebesar 0,837. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan aparat yang mencakup kehadiran, kepatuhan terhadap aturan, dan tanggung jawab semakin tinggi pula kinerja yang dicapai. Pendidikan Pengembangan Spesialisasi (Dikbangspes) berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparat Polres Sorong. Hasil uji parsial menunjukkan nilai signifikansi 0,013 ($< 0,05$) dengan koefisien regresi positif sebesar 0,082. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan kedisiplinan, temuan ini membuktikan bahwa pelatihan spesialisasi yang relevan dengan tugas dan diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari berkontribusi terhadap peningkatan kinerja aparat.

Komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparat Polres Sorong. Hasil uji parsial menunjukkan nilai signifikansi 0,387 ($> 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa keterikatan emosional, norma, atau pertimbangan rasional untuk bertahan di organisasi tidak secara langsung berdampak pada peningkatan kinerja aparat dalam konteks Polres Sorong. Faktor lain seperti tekanan kerja, keterbatasan sumber daya, atau budaya organisasi yang hierarkis mungkin menjadi penghalang. Secara simultan, kedisiplinan, Dikbangspes, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparat Polres Sorong.

Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,921 atau 92,1%. Artinya, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 92,1% variasi kinerja aparat, sedangkan sisanya 7,9% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Kedisiplinan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kinerja aparat. Berdasarkan nilai koefisien regresi standar ($Beta$) tertinggi, kedisiplinan (0,860) memiliki kontribusi paling kuat dibandingkan Dikbangspes (0,091) dan komitmen organisasi (0,028). Ini menegaskan bahwa dalam konteks Polres Sorong, penegakan disiplin menjadi landasan utama dalam mendorong kinerja optimal.

Referensi :

- Abduh, T., Remmang, H., Abubakar, H., & Karim, A. (2024). Entrepreneurship and MSME market orientation toward creative industries: Society Era 5.0 in Makassar city. *Asian Economic and Financial Review*, 14(2), 76-87. <https://doi.org/10.55493/5002.v14i2.4964>
- Ahmad, A. (2025). Traditional Clothing to Increase the Competitiveness of MSEs in the Tourism Sector in South Sulawesi Province. *International Journal of Commerce and Finance*, 11(2), 33-52.
- Arifai, L. N., Kumoro, A. R., Sismar, A., Sudirman, S., Anwar, V., Irwan, A., & Pahmi, P. (2024). Analisis Peningkatan Produk Tabungan Pt Bank Mega Di Sorong Papua Barat. *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo*, 10(1), 90-107.
- Bahtiar, A. S., & Karim, A. (2021). The Role of BUMDes in Sustainable Economic Development at Enrekang Regency. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 1, 117-132. <https://doi.org/10.33168/LISS.2021.0108>
- Chahyono, Azis, M., & Karim, A. (2025). Production, innovation, and creativity management model of MSMEs F&B service in Makassar City, Indonesia. *Asian Economic and Financial Review*, 15(5), 811-844. <https://doi.org/10.55493/5002.v15i5.5396>
- Chahyono., Karim, A., Ruslan, M., & Idris, M. (2024). Work Engagement and Person-Job Fit as

- Catalysts for Employee Performance Excellence in Indonesia's Agricultural Domain. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(10), 86-113. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.1006>
- Daga, R., Karim, A., Nawir, F., Lutfi, A., & Jumady, E. (2024). Analysis of Social Media Marketing Technology and Online-Based Consumer Purchase Interest in South Sulawesi. *Quality-Access to Success*, 25(199), 330-337. <https://doi.org/10.47750/QAS/25.199.36>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasniati, H., Indriasari, D. P., Sirajuddin, A., & Karim, A. (2023). The decision of women in Makassar City to be entrepreneurs. *Binus Business Review*, 14(1), 85-98. <https://doi.org/10.21512/bbr.v14i1.8936>
- Hawing, H., Hamrun, H., Karim, A., & Wibowo, Y. A. (2026). BUMDes as an Arena for Contesting Local Economic Policies: A Review of Village Government Politics in Enrekang Regency. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 6(1), 688-694. <https://doi.org/10.37531/amar.v6i1.3684>
- Jumri, S., Asrianto, A., Pathullah, P., & Amal, A. (2025). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Profitabilitas Pada CV. Mughini Ayyu Kartini Makassar. *Economics and Digital Business Review*, 6(2), 1231-1240.
- Karim, A., Ahmad, A., & Hawing, H. (2025). Perceived Risk and Purchase Intention of Fashion Products Through Social Media Platforms in Makassar City. *Buletin Poltanesa*, 26(2). <https://doi.org/10.51967/tanesa.v26i2.3525>
- Karim, A., Ahmad, A., & Syamsuddin, I. (2024). An empirical study on the impact of village fund on economic growth and poverty alleviation. *Journal of Logistics, Informatics and Service Science*, 11(9), 333-352. <https://doi.org/10.33168/JLISS.2024.0921>
- Karim, A., Asrianto, A., Ruslan, M., & Said, M. (2023). Gojek accelerate economic recovery through the digitalization of MSMEs in Makassar. *Journal The Winners*, 24(1), 23-31. <https://doi.org/10.21512/tw.v24i1.9388>
- Karim, A., Ruslan, M., Chahyono, C., Yunus, M. K., & Ahmad, A. (2024). Fintech P2P lending in increasing people's purchasing power in South Sulawesi Province. *Journal The Winners*, 25(2), 113-123. <https://doi.org/10.21512/tw.v25i2.12059>
- Lendrawati. (2022). *Konflik Kerja, Kepuasan, dan Kinerja Pegawai: Sebuah Analisis Kausal*. Jurnal Ilmu Manajemen, 15(3), 210-225.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A Theory of Goal Setting & Task Performance*. Prentice-Hall.
- Pahmi, P., & Busman, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros. *Jurnal Online Manajemen ELPEI*, 2(2), 393-402. <https://doi.org/10.58191/jomel.v2i2.98>
- Pahmi, P., Tasrim, T., Jayanti, A., Rachmadana, S. L., & Munzir, M. (2023). Marketing Tactics and Corporate Image: The Key to Maintaining Loyalty. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi*, 14(3), 511-526. <https://doi.org/10.18196/jbti.v14i3.20493>
- Pahmi, P., Tasrim, T., Jayanti, A., Rachmadana, S. L., Irfan, A., & Alim, A. (2023). Marketing mix improves consumer purchase decisions. *Jurnal Ekonomi Pembangunan STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(2), 368-384. <http://dx.doi.org/10.35906/jep.v9i2.1699>
- Pramono & Hidayatulloh. (2021). *Komitmen dan Stres Kerja di Daerah Perbatasan*. Jurnal Kesehatan Mental Organisasi.
- Rachmadana, S. L., Pahmi, P., Sabaria, S., Hamsiah, H., & De Fretes, I. (2024). Digital Marketing Literacy to Sustain MSME Businesses in Southwest Papua. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, 15(1), 44-55. <https://doi.org/10.18196/jbti.v15i1.20826>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Ruslan, M., Menne, F., Yusuf, M., Abubakar, H., & Karim, A. (2025). The Resilience of Small and Medium Businesses in Gowa District During the Covid-19 Pandemic. *Calitatea*, 26(207), 117-125. <https://doi.org/10.47750/QAS/26.207.14>

- Rustamadji, R., Triyoso, A., Pahmi, P., Jusmin, J., & Karim, A. (2023). Teachers' Perception Toward the Principal Competence in School-Based Management. *Migration Letters*, 21(05), 319-328.
- Santoso & Wijaya. (2021). *Budaya Hierarkis dan Kinerja*. Jurnal Ilmu Administrasi.
- Searle, B. J., Bright, J. E. H., & Bochner, S. (2001). Helping people to sort it out: The role of social support in the Job Strain Model. *Work & Stress*, 15(4), 328-346.
- Sitorus & Lumban Gaol. (2023). *Beban Kerja dan Komitmen Afektif*. Jurnal Psikologi Kerja.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sukmawati, Suriani, S., Karim, A., Setiawan, L., & Yunus, M. K. (2025). Building sustainable human resource work meaning: A case study of Generation Z. *International Journal of Management and Sustainability*, 14(3), 787-802. <https://doi.org/10.18488/11.v14i3.4367>
- Suriani, S., Nur, I., Mardjuni, S., Baharuddin, S. M., & Karim, A. (2024). Budget participation and financial information asymmetry: Behavior of budget users and financial report fraud. *Asian Economic and Financial Review*, 14(10), 748. <https://doi.org/10.55493/5002.v14i10.5201>
- Wahyuni, N., Kahfi, Z., Karim, A., & Rahim, S. (2025). Disclosure of sustainability reports of financial performance of textile and garment manufacturing companies on the Indonesia stock exchange. *International Journal of Management and Sustainability*, 14(2), 464-480. <https://doi.org/10.18488/11.v14i2.4198>