

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pandemi COVID-19 telah mengubah cara kerja pegawai di hampir seluruh dunia serta lingkungan kerja yang berbeda dari sebelumnya. WHO menyatakan COVID-19 sebagai pandemi pada 11 Maret 2020, pandemi akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada seluruh tatanan kehidupan. WHO juga menghimbau untuk menjaga jarak atau *social distancing*. Semua segmen terdampak dari adanya pandemi ini, tanpa terkecuali instansi pemerintahan. Pemerintah Indonesia sudah mengambil keputusan untuk memberlakukan WFH (*Work from Home*). WFH dipilih dengan berbagai pertimbangan salah satunya bertujuan mengurangi kontak secara massif dan menekan penyebaran virus COVID-19. Penanganan COVID-19 di Indonesia telah memasuki babak baru yang dikenal dengan *new normal*, dimana setiap orang bisa melakukan aktivitas, bekerja dan beribadah seperti biasa, namun tetap menerapkan protokol kesehatan yang sudah ditetapkan pemerintah termasuk membuat berbagai kebijakan untuk menyambut normal baru, termasuk dalam penyediaan layanan publik era COVID-19 di pemerintahan, (Mahmud *et al.* 2021).

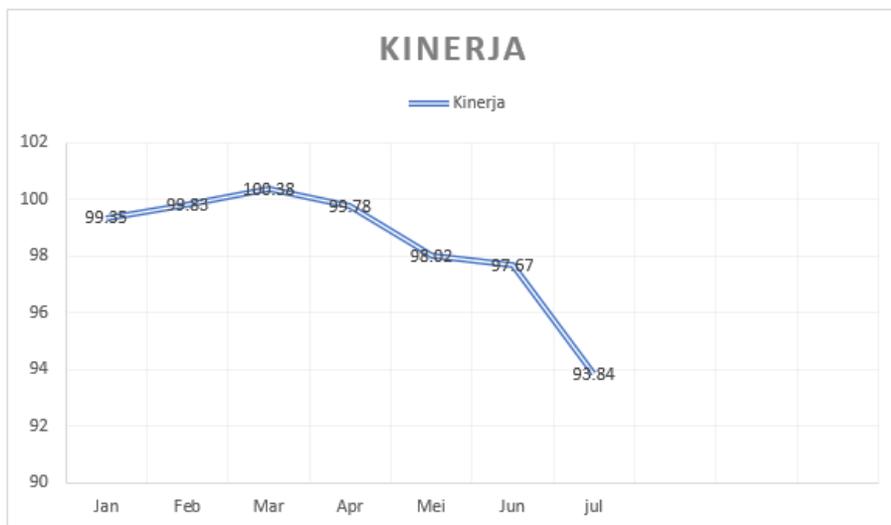
Keputusan ini mengubah semua kebiasaan masyarakat, seperti perubahan sistem penyelenggaraan sampai prosedur kinerja aparat pemerintah yang tidak dapat melakukan tatap muka langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi pandemi COVID-19 sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada

pelayanan publik, sehingga aparaturnya diharapkan dapat mengerjakan tugas dengan profesional dan bertanggung jawab. Penyelenggaraan tugas pemerintah pada kondisi pandemi mengharuskan untuk *social distancing* pada setiap tingkatan mulai dari pemerintah pusat sampai pemerintah daerah, (Galanti *et al.* 2021). Namun demikian tuntutan terhadap kinerja tetap menjadi faktor kunci keberhasilan tugas-tugas pemerintah.

Kinerja bisa didefinisikan sebagai hasil yang ingin dicapai individu secara kualitas dan kuantitas pada sebuah organisasi sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kontribusi pegawai terhadap organisasi dipengaruhi oleh kinerja, sehingga dalam rangka meningkatkan kinerja, organisasi harus mampu menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaannya, (Harahap & Tirtyasa 2020). Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya yang diarahkan untuk mewujudkan tujuan, sasaran, visi dan misinya. Hal yang sama disampaikan oleh Rozanna *et al.* (2019) yang menyatakan bahwa kinerja organisasi diwujudkan dalam bentuk kegiatan kelompok orang yang melaksanakan tugas-tugas organisasi dan menjadi tanggung jawabnya. Kinerja pegawai yang baik dapat ditingkatkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia secara profesional, yang pada gilirannya mengarah pada kinerja organisasi yang lebih baik. Peningkatan kinerja organisasi harus memperhatikan beberapa faktor yang memengaruhi kinerja pegawai seperti budaya organisasi, komitmen organisasi dan kepuasan kerja dari pegawai. Tolak ukur kinerja pegawai dapat dilihat dari perbandingan pekerjaan yang dilakukan terhadap standar yang ditetapkan. Meningkatkan kinerja pegawai salah

satunya dapat diupayakan dengan menyediakan sarana dan prasarana untuk menunjang pekerjaan, (Handayani & Ekhsan 2022).

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, maka diperoleh data yang telah diolah terkait kinerja pegawai Sekretariat Kabupaten Buleleng selama 7 bulan pada tahun 2022. Awal tahun kinerja mulai naik, namun pada bulan April sampai Juli kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng mulai mengalami penurunan secara berturut-turut. Pada Bulan Januari sampai April rata-rata penilaian kinerja pegawai berada pada angka 99 bahkan sampai mencapai 100. Namun pada Bulan Mei mulai mengalami penurunan secara perlahan, diperoleh nilai rata-rata kinerja sebesar 98,78 dan berada pada titik terendahnya di Bulan Juli 2022 dengan nilai kinerja rata-rata 93.84 seperti yang bisa dilihat pada gambar di bawah ini. Grafik di bawah ini menunjukkan adanya penurunan kinerja selama empat bulan terakhir pada pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng.



Gambar 1.1 Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng 2022

Pengamatan awal dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng dengan data pada lampiran 1, dimana kuesioner yang dibuat terkait dengan kinerja pegawai, adapun indikator dari kinerja tersebut meliputi: kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, kemandirian, efektivitas, dan integritas kerja. Hasil dari studi dokumen yang dilakukan pada kinerja pegawai menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,25. Jika dibandingkan dengan nilai rata-rata kinerja pegawai, indikator efektivitas dengan nilai rata-rata 3,59 dan kemandirian nilai rata-ratanya 3,62 yang menunjukkan nilai di atas rata-rata kinerja pegawai. Sementara hampir di semua indikator lain terlihat permasalahan pada kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng.

Pada indikator kualitas kerja dengan nilai rata-rata 3,29. Hasil observasi diketahui bahwa standar kualitas kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan belum dapat tercapai dengan baik dan optimal. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai rata-rata 2,63 dimana nilai tersebut di bawah rata-rata dari kinerja pegawai sebesar 3,25. Pada indikator kuantitas kerja dengan nilai rata-rata 3,00 diketahui kuantitas kerja yang diberikan tidak sesuai dengan standar kerja yang diharapkan oleh perusahaan. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai rata-rata dari masing-masing 2,37 di mana nilai tersebut di bawah nilai rata-rata kinerja pegawai yakni 3,25. Pada indikator ketepatan waktu yang memperoleh nilai rata-rata 3,02 diketahui bahwa pegawai kurang disiplin terhadap jam kerja dan penyelesaian pekerjaan serta kurang menjaga ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai rata-rata 2,86 dan 2,49. Nilai rata-rata tersebut berada di bawah nilai rata-rata produktivitas kerja

yakni 3,25. Pada indikator integritas kerja dengan nilai rata-rata 2,88, diketahui bahwa pegawai kurang teliti dalam menyelesaikan tugas dan masih ada pegawai yang masuk dan pulang kerja tidak sesuai dengan peraturan jam kerja yang ditetapkan. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai rata-rata 2,54 dan 2,83. Nilai rata-rata tersebut berada di bawah nilai rata-rata kinerja pegawai yaitu 3,25.

Kinerja pegawai mengalami penurunan diduga disebabkan oleh keharusan beradaptasi mulai beradaptasi dan menyesuaikan dengan kondisi saat ini. Penerapan sistem *online* untuk melakukan pekerjaan seperti rapat, koordinasi antar tim dan pengambilan keputusan dari rumah. Banyak terjadi perubahan dalam instansi pemerintah, namun hal ini dirasa kurang efektif mengingat beberapa hal menjadi kendala dalam pelaksanaannya. Adanya zoom untuk *meeting* hal tersebut kurang efektif dikarenakan banyak terkendala sinyal dan tidak jarang pegawai yang *meeting* melakukan *off camera* sambil mengerjakan pekerjaan yang lain dan tidak fokus terhadap apa yang sedang disampaikan dalam *meeting* itu. Sarana dan prasarana yang kurang memadai dalam pelaksanaan pelayanan secara *online* juga berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Kondisi pandemi di hampir sebagian besar negara terdampak telah berangsur-angsur menyusut. Hal ini dapat dilihat dari dibukanya akses dan arus masuk ke luar titik-titik tertentu seperti pelabuhan laut, bandara, serta terminal-terminal dan dicabutnya keputusan pembatasan aktifitas sosial. Terkait dengan kinerja, maka menarik untuk diteliti apakah penurunan kinerja masih ditemukan mengingat keterbatasan fasilitas seperti koneksi internet relatif tidak diperlukan sebanyak saat

pandemi, demikian pula pertemuan-pertemuan secara *online* relatif menurun, khususnya untuk instansi-instansi tertentu.

Peneliti terdahulu dari Wahyudi *et al.*, (2021) menyatakan ada beberapa faktor yang dapat yang dapat memengaruhi kinerja pegawai salah satunya adalah budaya organisasi. Budaya organisasi diartikan sebagai norma dan nilai yang mengarahkan perilaku setiap anggota organisasi. Setiap anggota akan berperilaku sesuai dengan budaya yang berlaku, agar dapat diterima oleh lingkungannya dan memiliki fungsi sebagai pedoman perilaku bagi anggota untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal, (Kawiana 2018). Fachreza & Musnadi (2018) menyatakan bahwa budaya organisasi merupakan bentuk keyakinan, nilai, cara yang biasa dipelajari untuk mengatasi dan hidup dalam organisasi, budaya organisasi itu cenderung untuk diwujudkan oleh anggota organisasi.

Fachreza & Musnadi (2018) menyatakan bahwa penelitian budaya organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai dan penelitian Ainanur & Tirtayasa (2018) juga menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini diperkuat dengan penelitian dari Meng & Berger (2019) menyatakan bahwa budaya organisasi yang mendukung akan berhubungan positif dengan kinerja pegawai. Penelitian dari Kawiana (2018) juga mengaskan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Setiap peningkatan budaya organisasi akan mampu meningkatkan kinerja pegawai, dimana semakin baik budaya organisasi maka semakin tinggi kinerja pegawai. Budaya organisasi yang kuat akan menunjukkan orientasi yang jelas bagi

pegawai untuk melaksanakan tugasnya. Budaya organisasi yang lemah cenderung mengakibatkan pegawai tidak menguasai orientasi yang jelas. Oleh karena itu, memilih bekerja secara individu, akibatnya kinerja organisasi menjadi tidak optimal. Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan Sapta et al., (2021) yang memperoleh hasil penelitian budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Penelitian dari Angelita (2021) yang menyatakan budaya organisasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja pegawai adalah komitmen organisasi. Farisi et al., (2021) menyatakan kemampuan individu dan kemauan menyelaraskan perilakunya dengan kebutuhan, prioritas, dan tujuan organisasi dan bertindak untuk tujuan atau kebutuhan organisasi dikenal dengan komitmen organisasi. Menurut Handayani & Ekhsan (2022) komitmen pegawai terhadap perusahaan dan komitmen perusahaan terhadap pegawai merupakan bagian dari komitmen organisasi. Penelitian yang menyatakan hubungan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Farisi et al. 2021). Pegawai mengetahui kewajiban yang harus mereka penuhi, sehingga bekerja secara optimal dan setia untuk mencapai standar kualitas kerja perusahaan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani & Ekhsan (2022) menyatakan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil yang sama juga ditmukan oleh Loan (2020) dimana komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan hasil penelitian dari Vizano et al., (2020) yang menyatakan komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja.

Peran mediasi dari kepuasan kerja memiliki fungsi yang tidak kalah pentingnya dengan budaya organisasi dan komitmen organisasi. Menguji kepuasan mediasi dalam hal kepuasan kerja sangat penting karena dapat memberikan umpan balik yang berharga tentang efektivitas program mediasi yang digunakan dalam organisasi. Beberapa manfaat dari menguji kepuasan mediasi dalam hal kepuasan kerja diantaranya: (1) Mengidentifikasi permasalahan, dimana umpan balik dari hasil tes kepuasan mediasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin ada dalam organisasi dan menemukan solusi untuk mengatasinya. (2) Meningkatkan efektivitas program yang sudah dibuat, sehingga umpan balik dari hasil tes kepuasan mediasi dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas program mediasi dan membuat perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas program tersebut. (3) Meningkatkan kepuasan kerja dengan menguji kepuasan mediasi dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai dan meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai. (4) Meningkatkan komunikasi memberikan umpan balik dari hasil tes kepuasan mediasi dapat digunakan untuk meningkatkan komunikasi antara organisasi dan pegawai, sehingga dapat meningkatkan hubungan kerja yang baik. (5) Membuat rekomendasi dari hasil tes yang diperoleh kepuasan mediasi dapat digunakan untuk membuat rekomendasi untuk perusahaan meningkatkan program mediasi, meningkatkan kepuasan kerja, meningkatkan produktivitas dan kinerja pegawai. Secara keseluruhan, menguji kepuasan mediasi dalam hal kepuasan kerja sangat penting karena dapat membantu organisasi untuk meningkatkan efektivitas program mediasi, meningkatkan kepuasan kerja pegawai, meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan. Pentingnya mediasi antara kepuasan kerja dengan kinerja

pegawai akan memberikan hasil yang optimal terhadap kinerja dan memberikan solusi terbaik untuk organisasi dan pegawai, (Yusnandar & Viawanty, 2021).

Budaya Pelayanan PRIMA merupakan konsep yang diterapkan dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Implementasi budaya Pelayanan PRIMA di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti melalui pelatihan dan pembinaan bagi pegawai, sosialisasi kepada masyarakat, pemberian insentif bagi pegawai yang memberikan pelayanan yang baik, serta pengembangan sistem pelayanan yang efektif dan efisien, (Burhan et al., 2013).

Ketika seorang pegawai tidak memperoleh kepuasan kerja maka akan mengakibatkan tingkat kinerja yang rendah. Hal ini dikarenakan belum ada keinginan untuk berusaha bekerja lebih maksimal. Setiap pegawai mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda-beda dalam dirinya. Sejalan dengan pengertian kepuasan yang disampaikan oleh Santoso & Kambara (2020), kepuasan kerja didefinisikan sebagai sebuah Sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Pegawai yang memiliki kepuasan kerja akan terlihat dari sikapnya terhadap pekerjaannya. kepuasan kerja merupakan salah satu tujuan yang ingin dicapai oleh setiap pegawai di tempat kerjanya. Pegawai yang puas membuat kinerja, komitmen organisasi serta budaya organisasi dari pegawai akan mengalami peningkatan, (Nugroho *et al.*, 2019).

Kepuasan kerja merupakan perasaan individu untuk mempertahankan pekerjaannya. Orang dengan kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja sebagai emosi positif tentang pekerjaan

seseorang muncul dari evaluasi karakteristiknya, (Handayani & Ekhsan 2022). Kepuasan kerja pegawai merupakan jembatan antara peran reward atas keterlibatan kerja, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan yang berasal dari perasaan puas di tempat kerja, (Paais & Pattiruhu 2020). Penelitian dari Rozanna et al., (2019) menyatakan tentang pengaruh budaya organisasi terhadap pengaruh kinerja pegawai di organisasi publik, yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Senada dengan hasil penelitian Setyaningrum & Ekhsan (2021) yang menyebutkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun penelitian dari Pamungkas (2016) menyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja.

Kesenjangan dalam *literature* mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dan fenomena empiris yang terjadi di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng mendorong dilakukannya penelitian dengan judul “Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu sebagai berikut:

1. Terjadinya penurunan kepuasan kerja pada pegawai dan kinerja pegawai menurun.
2. Adanya perbedaan hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh budaya organisasi, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka bagian ini menguraikan batasan ruang lingkup penelitian sehingga fokus penelitian menjadi jelas dan tidak terlalu luas atau melebar. Adapun batasan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terlihat bahwa budaya organisasi, komitmen organisasi serta kepuasan kerja merupakan permasalahan utama yang memengaruhi kinerja pegawai. Maka pembatasan masalah dapat dibuat secara jelas dan mendalam sehingga hanya meneliti peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng.
2. Informasi yang disajikan yaitu fenomena yang terjadi terkait pada lokasi penelitian, teori pendukung, dan hubungan antar teori yang berkaitan dengan peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dapat diambil dari apa yang telah dijelaskan sebelumnya adalah:

1. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi?
2. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi?

3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi?
4. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi?
5. Apakah komitmen organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi?
6. Apakah kepuasan kerja berperan dalam memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi?
7. Apakah kepuasan kerja berperan dalam memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi.
2. Menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi.
3. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi.
4. Menguji pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi.

5. Menguji pengaruh komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi.
6. Menguji peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi.
7. Menguji peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai yang di Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng pasca pandemi.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menambah khasanah keilmuan di bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat menambah pengetahuan tentang evaluasi suatu kinerja dengan menggunakan variabel budaya organisasi, komitmen organisasi, dan kepuasan kerja. Selain itu mampu memperkuat penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh beberapa peneliti seperti dukungan terhadap pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung dari masing masing konstruk eksogen terhadap konstruk endogen dan konstruk *intervening*.

## 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian dapat memperluas wawasan dan sekaligus memberikan pengetahuan empiris tentang peran kepuasan kerja dalam memediasi pengaruh budaya organisasi dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Buleleng. Untuk mampu meningkatkan kinerja pegawai maka diharapkan memberikan tugas pokok sesuai dengan jabatannya, sehingga pegawai tahu apa saja yang menjadi tugasnya dan harus dikerjakan. Hal ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja melalui peran dari kepuasan kerja. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan, hasil penelitian dapat memberikan kontribusi dan menjadi referensi dalam merumuskan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

### 1.7. Penjelasan istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini, perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembatasannya perlu dijelaskan.

#### 1) Budaya Organisasi

Budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi-organisasi lain, Robbins (2001:510).

#### 2) Komitmen Organisasi

Robbins & Judge (2007) menjelaskan Komitmen organisasi didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak

organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

3) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja, Hasibuan (2016:202).

4) Kinerja Pegawai

Robbins (2001:187), mendefinisikan kinerja sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*) sehingga kinerja = f ( A x M).

### 1.8. Rencana Publikasi

*Scope* penelitian ini pada bidang manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik, sehingga tempat publikasi yang dituju adalah Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik yang dikelola oleh Universitas Bina Taruna Gorontalo yang telah terakreditasi Sinta 4.