

PENGARUH KOMITMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN MASYARAKAT DI PENGADILAN AGAMA GORONTALO KELAS 1A

Sri Widyawaty M. Limbotu¹, Lisda L. Asi², Andi Yusniar Mendo³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³

E-mail srywidyawatylimbotu@gmail.com

Abstract: *This study aimed to measure commitment's influence on the quality of public services at the Gorontalo Class 1A Religious Court. The population involved in this study included people who came to the Gorontalo Class 1A Religious Court office, totaling 90 respondents. The samples, 90 respondents, were selected using a non-probability method based on purposive sampling techniques through questionnaire distribution. The analysis technique used in this study was simple linear regression analysis. The study findings indicated that: Commitment influenced Service Quality positively and significantly due to the t_{count} obtained was greater than t_{table} $2.165 > 1.662$ with a significance level of 0.033 greater than 0.05. Also, the adjusted coefficient value or R-square number was 0.131 or 13.1%. This value indicated that 13.1% of the commitment variable could be elucidated by service quality, while the remaining 86.9% was elucidated by other variables not examined in this study.*

Keywords: *Commitment; Service Quality*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh komitmen terhadap kualitas layanan masyarakat di Pengadilan Agama Gorontalo Kelas 1A. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke kantor Pengadilan Agama Gorontalo Kelas 1A yang berjumlah 90 responden. Metode pengambilan sampel penelitian ini adalah metode non probability berdasarkan teknik purposive sampling, yaitu jumlah sampel yang digunakan berjumlah 90 responden dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Komitmen Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kualitas Layanan, hal ini dikarenakan t_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari t_{tabel} $2.165 > 1.662$ dengan tingkat signifikansinya 0.033 lebih besar dari 0.05 dan juga nilai koefisien yang disesuaikan atau angka R-square adalah sebesar 0.131 atau sebesar 13.1%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 13.1% variabel komitmen dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan sisanya 86.9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Komitmen; Kualitas Layanan*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling menentukan Keberhasilan suatu organisasi. Organisasi dikatakan berhasil apabila dapat menarik perhatian atas kelebihan yang dimilikinya dibandingkan dengan organisasi lain. Instansi pemerintah dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang dimiliki dengan baik demi kemajuan instansi pemerintahan, keberhasilan dalam proses instansi ditentukan oleh tercapainya komitmen terhadap hasil kinerja yang baik oleh pegawai.

Layanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Kualitas layanan sangat penting bagi suatu instansi untuk memenuhi tingkat kepuasan yang diperoleh dari perbandingan atas pelayanan yang nyata diterima oleh masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang baik

maka pegawai harus memiliki komitmen dapat berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Menurut Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Definisi lain kualitas layanan menurut Mauludin (2010:67) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau diperoleh.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik sebagai acuan penilaian kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Pelayanan publik di Pengadilan juga menjadi penentu tingkat keberhasilan dan kinerja para pelaku pelayanan publik dilingkup pengadilan, termasuk Pengadilan Agama. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan administrasi, pelayanan bantuan hukum, pengaduan dan pelayanan permohonan informasi di Pengadilan Agama Gorontalo juga mengenal pelayanan gugatan di mana para pihak dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan.

Pengadilan Agama adalah Pengadilan tingkat pertama yang bertugas dan berwenang memeriksa, memutuskan, dan menyelesaikan perkara-perkara ditingkat pertama diantara orang-orang beragama islam, baik dibidang perkawinan, kewarisan, wasiat, hibah dan juga seperti permohonan pengangkatan anak, permohonan dispensasi kawin untuk perkawinan dibawah umur, sehingga memperoleh letimigasi dari negara. Bentuk pelayanan di Pengadilan Agama Gorontalo sudah transparan, seperti pelayanan pada bagian PTSP, dimana pihak yang berperkara hanya dapat bertemu dengan pegawai yang bertugas untuk memberikan pelayanan di PTSP, Pengadilan Agama Gorontalo juga memudahkan para pencari keadilan dalam mengakses informasi mengenai kebutuhan masyarakat yang ingin mengajukan gugatan, sehingga Pengadilan Agama Gorontalo menyediakan kanal untuk memperoleh sumber informasi, seperti website dan memberikan informasi sebanyak-banyaknya kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pra-observasi dan wawancara terhadap msyarakat yang datang di kantor diperoleh informasi bahwa yang mempengaruhi kualitas layanan, dari indikator Ketanggapan, pada saat proses pelayanan pegawai cenderung kurang merespon permintaan masyarakat yang berperkara. Sebagai contoh masyarakat yang mengajukan perkara di kantor, serta tidak adanya informasi yang diberikan dan ketidakpastian waktu dari pegawai mengenai perkara yang sudah di ajukkan tersebut kapan diproses atau diselesaikan sehingga hal ini yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi dan ketepatan waktu pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan di mata masyarakat.

Menurut informasi dan hasil observasi diperoleh suatu data kasus perceraian dalam 3 tahun terakhir yang tercatat di Pengadilan Agama Gorontalo Kelas 1A dalam tabel berikut :

Tabel 1 Kasus Perceraian Pengadilan Agama Gorontalo Kelas 1A Tahun 2021-2023

Tahun	Cerai Talak	Cerai Gugat	Jumlah
2021	265	398	663
2022	246	370	616
2023	262	393	655
Jumlah	773	1.161	1.934

Sumber data: Pengadilan Agama Gorontalo Kelas 1A

Berdasarkan tabel di atas dipahami bahwa terjadi penurunan kasus perceraian pada tahun 2021 ke 2022 mengalami penurunan sebanyak 47 kasus atau sebanyak 7% , kemudian pada tahun 2022 ke 2023 terjadi peningkatan sebanyak 39 kasus atau sebanyak 6%. Untuk kasus cerai talak pada tahun 2021 ke 2022 mengalami penurunan sebanyak 19 kasus atau sebanyak 7% , lalu pada

tahun 2022 ke 2023 mengalami peningkatan sebanyak 16 kasus atau sebanyak 6%. Sementara untuk kasus cerai gugat pada tahun 2021 ke 2022 mengalami penurunan sebanyak 47 kasus atau sebanyak 7% dan pada tahun 2022 ke 2023 mengalami peningkatan sebanyak 23 kasus atau sebanyak 6%. Tabel tersebut menggambarkan adanya fluktuasi angka dalam perkara cerai gugat dan cerai talak disebabkan perselisihan ataupun pertengkaran yang terjadi secara terus menerus antara kedua belah pihak.

Dari indikator wujud layanan, sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan belum memadai seperti kursi tidak mencukupi serta kapasitas ruangan yang ada di kantor tersebut masih terbatas. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Pengadilan Agama Gorontalo kepada masyarakat berperkara. Sehingga perlu diadakan lagi untuk kebutuhan pelayanan kepada masyarakat agar bisa lebih optimal. Masih terdapat pegawai yang kurang disiplin dalam memanfaatkan waktu dan jam kerja secara maksimal dalam bekerja, masih terdapat pegawai yang datang terlambat ke kantor dari waktu dan jam kerja yang telah ditetapkan yaitu jam masuk dan keluar hari senin-kamis 08.00-16.30 dan hari jumat 08.00-16.00 dan memiliki standar kehadiran 85%.

METODE PENELITIAN

Penelitian termasuk penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. Sehubungan dengan penelitian ini, lokasi atau objek penelitian yang di jadikan tempat penelitian yaitu di Pengadilan Agama Gorontalo Kelas 1A. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke kantor Pengadilan Agama Gorontalo Kelas 1A yang berjumlah 90 orang. Untuk teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* berdasarkan teknik purposive sampling dengan jumlah 90 responden, menggunakan Rumus Corhran dari Sugiyono (2019) di gunakan dalam sampel untuk menentukan ukuran populasi yang diketahui, seperti yang ditunjukkan dibawah ini:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 20.

HASIL PENELITIAN

Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid dan tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Indriantoro & Supomo, 2018). Untuk menguji validitas dari penelitian ini menggunakan uji dua dengan signifikan 0,05 dengan kriteri pengujian:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua arah dengan sig 0,05) maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total dapat dikatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ (uji dua arah dengan sig 0,05) maka instrument atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor dapat dikatakan valid.

Uji Reiliabilitas

Uji Realibilitas yaitu alat uji untuk mengukur kuesioner yang merupakan/1indikator dari variabel (Gzozali,2011). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji realibilitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Cronbach Alpha $>0,6$ maka kuesioner atau angket dinyatakan *reliable* atau konsisten.
- 2) Sementara, jika nilai *Cronbach* Alpha $<0,6$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak *reliable* atau tidak konsisten.

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal (Ghozali, 2011:160). Dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan melihat angka probabilitasnya, yaitu:

- 1) Jika probabilitas $\geq 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas $\leq 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat ketimpangan *variance* antara sisi pengamatan yang satu dengan pengamatan lainnya dengan suatu model regresi. Jika *variance* residual dari suatu observasi ke observasi lainnya tetap maka disebut homoskedastisitas, sebaliknya disebut heteroskedastisitas. Karena data ini menangkap data dengan berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar), sebagai besar data *cross-sectional* mengandung heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Titik-titik pada grafik *scatter plot* digunakan untuk melakukan pengujian secara grafis. Uji asumsi ini terpenuhi jika titik-titik terbesar secara acak disetiap kuadran dan tidak membentuk pola tertentu seperti segi empat, kurva, dan sebagainya.

Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013) uji multikolinieritas adalah alat untuk menguji apakah suatu model regresi menemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk memeriksa apakah model regresi memiliki multikolinieritas, dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflation Faktor*), Jika nilai VIF > 10 dan *Tolerance* $< 0,1$ maka dapat disimpulkan dalam persamaan regresi terdapat masalah multikolinieritas dan Jika nilai VIF < 10 dan *Tolerance* $> 0,1$ maka dapat disimpulkan dalam persamaan regresi tidak terdapat masalah multikolinieritas.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah analisis regresi linier sederhana.

1. Nilai konstanta (a) diperoleh 46.242, yang artinya menunjukkan nilai rata-rata variabel komitmen dengan ketentuan nilai variabel kualitas layanan bernilai konstan.
2. Nilai koefisien regresi komitmen diperoleh 0.386, yang artinya bahwa setiap terjadi peningkatan pada variabel sebesar satu-satuan, maka kualitas layanan meningkat 0.386.

Hasil Uji Statistik (Uji t)

Pengujian pengaruh dari variabel yaitu, komitmen (X) terhadap kualitas layanan (Y) adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} (yang didapatkan dari hasil uji SPSS pada tabel 4.11) dengan t_{tabel} dan nilai signifikansi. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen begitu juga sebaliknya.

Nilai t_{tabel} dapat dihitung dengan rumus $df = n - K$, dimana n adalah jumlah responden (90 orang) dan K adalah jumlah seluruh variabel (2 variabel), maka $df = 90 - 2 = 88$ dengan tingkat *standart error* 5% atau 0,05. Maka dipatkan $t_{tabel} = 1,662$. Berikut hasil uji t.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	46.424	9.159		5.069	.000
	Komitmen	.386	.178	.225	2.165	.033

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Tabel 2 Hasil Uji T

Sumber: Data Olahan SPSS 20, 2024

Berdasarkan tabel 3 terlihat hubungan dari masing-masing variabel, dimana variabel komitmen memiliki nilai t_{hitung} , 2.165 lebih besar dari nilai t_{tabel} 1.662 dan tingkat signifikansi 0.033 lebih besar dari alpha 0.05. Hasilnya H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh signifikan terhadap kealitas layanan masyarakat di Pengadilan Agama Gorontalo kelas 1A.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*R Square*) diperlukan untuk melihat seberapa baik variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi besarnya berkisar 0-100.

Nilai *R Square* yang kecil berarti variabel independen mempunyai kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan variabel dependen. Jika nilai *R-square* yang dihasilkan mendekati 1, maka variabel independen memuat hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 3 Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.363 ^a	.131	.100	4.136

a. Predictors: (Constant), Komitmen

b. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data Olahan SPSS 20, 2024

Berdasarkan tabel 4.12 di atas diperoleh nilai koefisien determinasi yang disesuaikan atau angka *R-square* adalah sebesar 0.131 atau sebesar 13.1%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 13.1% variabel komitmen dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, sedangkan sisahnya 86.9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Komitmen Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh bahwa variabel komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji t dimana t hitung lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi lebih besar dari alpha , dengan nilai R square. Artinya bahwa model regresi yang di peroleh dapat menjelaskan bahwa variabel independen, yaitu komitmen mempengaruhi variabel dependen yaitu kualitas layanan akan tetapi pengaruhnya jika dilihat pada interval dengan tingkat hubungan sangat rendah, sehingga penelitian ini dapat di simpulkan bahwa dengan nilai R square yang rendah belum sepenuhnya memberikan gambaran seberapa baik

variabel komitmen memprediksi variabel dependen. Hal tersebut terjadi karena variabel komitmen hanya memiliki pengaruh kecil, meskipun variabel komitmen signifikan secara statistik. Dengan kata lain variabel komitmen tersebut hanya menjelaskan sebagian kecil dari variasi pada variabel kualitas layanan. Nilai R square rendah menunjukkan bahwa masih banyak faktor lain diluar variabel komitmen yang digunakan dalam model, yang mempengaruhi variabel kualitas layanan lain seperti kepemimpinan (gaya kepemimpinan atau komunikasi efektif), kompetensi karyawan (keterampilan/pengetahuan atau pelatihan/pengembangan), budaya organisasi (orientasi pada pelanggan atau nilai/etika) dan masih banyak lagi. Adapun R square rendah karena variabelitas tinggi, variabel kualitas layanan memiliki variabelitas yang sangat besar (data sangat tersebar), sehingga model regresi sulit menjelaskan sebagian besar variasi tersebut meskipun ada hubungan signifikan. Variasi tinggi dalam data biasanya disebabkan oleh noise, outlier atau variabel-variabel lain yang tidak di masukkan dalam model. Karena jika semakin tinggi nilai R square maka variabel komitmen dapat semakin baik menjelaskan variabel kualitas layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti serta pembahasan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini ditarik kesimpulan bahwa variabel komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Artinya semakin tinggi atau meningkatnya komitmen kerja pegawai pada sebuah instansi/ lembaga maka akan mempengaruhi pada peningkatan kualitas layanan. Dalam memberikan pelayanan terbaik, instansi harus mampu memberikan mutu pelayanan yang baik dengan melengkapi sarana dan prasarana yang memadai. Upaya peningkatan komitmen pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Hal ini, peran komitmen yang dimiliki pegawai sangatlah penting, terutama dalam mendorong agar tercapainya tujuan instansi/lembaga.

SARAN

Dari hasil penelitian ini, peneliti ingin memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi seputar komitmen pegawai yang dirasakan masyarakat dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan di kantor Pengadilan Agama Gorontalo Kelas 1A.

1. Bagi instansi, dengan penelitian ini diharapkan instansi/lembaga lebih memperhatikan komitmen pegawai dalam pelayanan terutama pada komitmen waktu dengan menanamkan pemahaman tugasnya penuh tanggung jawab, pekerjaan tersebut jangan dijadikan sebagai beban semata melainkan tugas dalam melayani masyarakat. Sehingga dapat menciptakan komunikasi dua arah antara instansi/lembaga dan masyarakat dan juga komunikasi antara atasan dan bawahan. Hal ini dapat memberikan respon positif dari masyarakat sehingga tuntutan kebutuhan dan keinginan masyarakat dapat diketahui/dipenuhi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pihak lain untuk menambah faktor, indikator, atau variabel lain dan menguji pengaruhnya terhadap kualitas layanan.
3. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan penelitian berbagai subjek penelitian untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai penelitian kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, M. W. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kualitas Layanan Hotel. *Business Management Journal*, 11(2), 120-139. <https://doi.org/10.30813/bmj.v11i2.628>
- Damanik, S. A. (2018). *Komunikasi Kelompok Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Team Redaksi Bidang Berita Lembaga Penyiaran Publik TVRI Sumatera Utara di Medan*. 2, 1-33.
- Denus, Y. R. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasarakatan Kelas Iia Padang. *CEMERLANG: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 2(3), 15-28.
- Dhara Kartika, L. M. (2022). *Pengaruh literasi keuangan, kompetensi sumber daya manusia dan minat menggunakan e-commerce terhadap kinerja keuangan umkm pada masa pandemi covid-19 di kecamatan buleleng*. 1-11.
- Dihan, F. N. (2017). *Pengaruh Komitmen Organisasional dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja*

- Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. 8(2), 115–135.*
- Godfrey, J. (n.d.). The influence of financial literacy on the performance of small business processors of cereals in morogoro municipal council. 2019.
- Hamid, D. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada karyawan Tetap PG Kebon Agung Malang. 38(2), 79–88.*
- Harahap, Y. R. (2020). *Pengaruh manajemen perubahan, budaya organisasi dan kualitas kerja terhadap kinerja pegawai badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang Sidempuan. 2(1), 9–16.*
- Hendriani, S. (2015). *Pengaruh Kompetensi, Komitmen Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru. VII(1).*
- Hidayatulloh, I. (2020). *Pengaruh Inklusi Keuangan, Literasi Keuangan, dan Kemampuan Menyusun Laporan Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan UMKM Kabupaten Tegal.*
- Idrus, M. (2006). *Implikasi iklim organisasi terhadap kepuasan kerja dan kualitas kehidupan kerja karyawan. 3(1), 94–106.*
- Ismail, A. (2014). *Effect Of Job Satisfaction On Organizational Commitment.*
- Lagale, D. G. (2014). *Pelatihan Disiplin Kerja Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pada PT. PLN (PERSERO) Area Manado. 2(2), 935–943.*
- Latief, A., & Safwan, M. (n.d.). *Pengaruh komitmen organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bpjs kesehatan cabang langsa. 52–65.*
- Lestari, S. (2021). *Pengaruh aspek keuangan, kompetensi sumber daya manusia (sdm) dan inovasi produk terhadap kinerja usaha mikro, kecil, dan menengah (umkm) di kabupaten ponorogo.*
- Made, N., Made, N., & Juniariani, R. (2020). *Manusia Dan Strategi Pemasaran Dalam Mengukur Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). 11(2), 148–154.*
- Mekta. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Indra Kelana Yogyakarta.*
- Muthoharoh, A. A. (2021). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Usaha.*
- Nasution, S. L. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asam Jawa. 88–94.*
- Nurhasnatin, D. (2022). *Pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja keuangan perusahaan dalam perspektif islam.*
- Prajuanturi, M. (2017). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Agung Automall Cabang Soekarno Hatta Pekanbaru.*
- Priyono, A. A., Ekonomi, F., & Islam, U. (2020). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. 3(2013), 31–42.*
- Rahayuning. (2018). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Ibu dan Anak X Surabaya. 6(2). <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.156-163>*
- Rahmatn, T., & Ardiansyah, I. (2021). *Evaluasi Penerapan Total Quality Management (TQM) dan Kosmetik Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Organisasi Publik. Kajian & Riset Manajemen Profesional, 12(2), 33–46.*
- Rais, I. (2014). *Tingginya Angka Cerai Gugat (Khulu') di Indonesia: Analisis Kritis terhadap Penyebab dan Alternatif Solusi Mengatasinya. Al-'Adalah, 12(1), 191–204. <https://doi.org/10.24042/adalah.v12i1.183>*
- Rasyid, A. E. (2018). *Analisis Kompetensi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Melalui Kualitas Kerja Pegawai Se-Kecamatan Manggala Kota Makassar. 1(3).*

- Renyut, B. C., Modding, H. B., Bima, J., & Sukmawati, S. (2017). *The effect of organizational commitment , competence on Job satisfaction and employees performance in Maluku Governor's Office*.19(11), 18–29. <https://doi.org/10.9790/487X-1911031829>
- Riana. (2014). *Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kualitas layanan*. 8(1), 68–80.
- Sapitri, R. (2016). *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru*. 3(2), 1–9.
- Selfianita, S. (n.d.). *Analisis kualitas dan kuantitas kerja karyawan receptionist di rocky hotel padang*. 1(2), 33–38.
- Setia Lestari. (2021). *Pengaruh Komitmen Manajemen, Perilaku Positif Tenaga Kesehatan Dan Dukungan Dinkes Terhadap Kualitas Layanan Pada Uptd Puskesmas Di Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah*. *Kindai*, 17(2), 227–241. <https://doi.org/10.35972/kindai.v17i2.651>
- Sugiyono. (2018b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarji. (2022). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Polisi Sektor Mojoroto Kediri)*. 22(2020), 474–481.
- Sundari, O. (2020). *Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Salatiga)*. 3(1), 1–10.
- Suryahadi, Y. W. (2015). *Pengaruh Komitmen Dan Kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada lukas tours dan travel*. 3(2), 625–630.
- Suwardi. (2011). *PEGAWAI (Studi Pada Pegawai Setda Kabupaten Pati) S u w a r d i * Analisis Manajemen Analisis Manajemen*. 5(1), 75–86.
- Suyono, N. A. (2022). *Pengaruh Inklusi Keuangan, Literasi Keuangan, Kemampuan Manajerial, Pengetahuan Akuntansi dan Kompetensi SDM Terhadap Kinerja UMKM*. 2, 57–72.
- Syarif, R. (n.d.). *Dampak Pelatihan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan*.
- Wahyudiati, D. (2017). *Pengaruh Aspek Keuangan dan Kompetensi Sumber daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Desa Kasongan*.
- Wijayanti, U. T. (2021). *Analisis Faktor Penyebab Perceraian pada Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Banyumas*. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 14(1), 14–26. <https://doi.org/10.24156/jikk.2021.14.1.14>
- Wulandari, R. (n.d.). *Keuangan Terhadap Kinerja UMKM (Studi Kasus Pada UMKM Provinsi Dki Jakarta)*. 2019.