



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 592-602

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Meta-analisis Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan

Arifah Rosmajudi

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Priatim Tasikmalaya

Email: [arifahrosstia@gmail.com](mailto:arifahrosstia@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap Kualitas pelayanan publik di kantor pemerintahan. Jenis penelitian ini adalah meta-analisis. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari 13 jurnal nasional dan internasional yang terindeks SINTA dan Scopus. Proses pencarian sumber data melalui Google Scholar, Eric, Wiley dan ProQuest. Proses penyeleksian sumber data dengan metode PRISMA. Teknik pengumpulan sumber adalah observasi dan dokumentasi melalui database jurnal. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistic dengan menghitung nilai effect size (ES) masing-masing studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata effect size motivasi dan kinerja karyawan terhadap pelayanan public sebesar 0.745 dengan kriteria sedang. Temuan ini menjelaskan bahwa motivasi dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor pemerintahan.

Kata Kunci : *Motivasi, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan Publik, Meta-analisis*

### Abstract

This study aims to determine the effect of employee motivation and performance on public services quality in government offices. This type of research is a meta-analysis. The data sources in this study come from 13 national and international journals indexed by SINTA and Scopus. The process of searching for data sources through Google Scholar, Eric, Wiley and ProQuest. The process of selecting data sources using the PRISMA method. Source collection techniques are observation and documentation through journal databases. Data analysis in this research is statistical analysis by calculating the effect size (ES) value of each study. The results showed that the average effect size value of employee motivation and performance on public services was 0.745 with medium criteria. This finding explains that employee motivation and performance have a significant effect on the quality of public services in government offices.

Keyword: *Motivation, Employee Performance, Public Service Quality, Meta-analysis*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kepada masyarakat (Holland, 2023; Bashir et al., 2021). Pelayanan publik memberikan peranan penting dalam menentukan suatu kualitas kerja pegawai dalam suatu instansi tertentu (Reis et al., 2021). Rowena et al., (2020) pelayanan publik memberikan dampak positif dalam kehidupan politik dan ekonomi. Pelayanan publik menggambarkan baik atau buruknya kepercayaan publik kepada pemerintah (Pundenswari, 2017; Sugiarti et al., 2021). Menurut (Frinaldi, 2014) menyatakan pelayanan publik yang berkualitas mampu memberikan pelayanan sesuai dengan moral dan etika yang benar.

Selanjutnya permasalahan yang terjadinya banyaknya instansi pemerintahan yang tidak menerapkan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Kawahe et al., 2016). Pegawai pemerintah tidak cermat dalam melaksanakan tugasnya sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat (Dunggio, 2020). Pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat membutuhkan waktu yang relatif lama (Firmansyah & Rosy, 2021). Kurangnya motivasi dan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik (Setiawan et al., 2015). Hasil penelitian (Susanto et al., 2017) kualitas kinerja organisasi perangkat daerah sehingga menurunkan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan motivasi pegawai menjadi hal terpenting dalam sebuah organisasi untuk mencapai kualitas pelayanan publik (Lapuenta & Walle, 2020). Motivasi merupakan pemberian dorongan kepada pegawai dalam meningkatkan kualitas kerjanya (Pernanu & Putra, 2016; Tan & Sudhartio, 2021; Haider et al., 2019). Menurut Alfret et al., (2021) seseorang yang memiliki motivasi kerja yang tinggi akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selanjutnya, motivasi menjadi faktor utama yang menentukan kualitas kepercayaan masyarakat (Xu, 2022; Lesmana et al., 2022). Selain motivasi, kinerja pegawai menjadi faktor penentu kualitas pelayanan publik. Kinerja merupakan suatu prestasi kerja yang berupa pencapaian suatu rencana kerja yang dibuat oleh suatu instansi tertentu baik pemerintah atau swasta dalam mencapai suatu tujuan (Porotu'o et al., 2021).

Hasil penelitian oleh (Mananeke et al., 2019) menyatakan kinerja pegawai mempunyai peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. (Martatilova, 2020) kinerja pegawai memberikan pengaruh terhadap reputasi pelayanan publik. Penelitian oleh (Sarwani, 2019) kinerja mempunyai peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Namun kenyataan, banyak penelitian tentang pengaruh motivasi dan kinerja pegawai masih sedikit penelitian tentang seberapa besar pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kinerja karyawan terhadap pelayanan publik di kantor pemerintahan.

## METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini merupakan jenis penelitian meta-analisis. Meta-analisis adalah suatu jenis penelitian yang menganalisis penelitian terdahulu yang dapat dianalisis secara statistik (Putra et al., 2023; Suparman et al., 2021; Zulkifli et al., 2022; Nurtamam et al., 2023; Suharyat et al., 2022; Ichsan et al., 2022). Sumber data dalam penelitian ini berasal dari analisis 10 jurnal nasional dan internasional. Teknik penelusuran sumber data melalui google scholar, ScienceDirect, Wiley dan ProQuest. Kriteria inklusi dalam penelitian adalah 1) Penelitian berasal dari jurnal nasional dan Internasional, 2) Penelitian harus eksperimen atau kuasi eksperimen; 3) penelitian mempunyai keterkaitan dengan variabel penelitian; 4) Jurnal penelitian terindeks SINTA, DOAJ, EBSCO, Coperenicus dan Scopus.

Selanjutnya langkah-langkah meta-analisis dalam penelitian ini adalah 1) Menghitung nilai effect size ; 2) Melakukan uji heterogenitas dan pemilihan model estimasi; 3) menghitung bias publikasi ; 4) Menghitung p-value untuk menguji hipotesis (Nurchayani et al., 2021; Sofianora et al., 2023). Tekni pengumpulan data adalah obserbvasi langsung dan dokumentasi melalui database jurnal. Analisis data adalah analisis kuantatif dengan menghitung nilai effect size maing-masing jurnal dengan bantuan aplikasi JSAP. Adapun kriteria effect size dalam penelitian ini dapat dilihat Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Effect Size

Effect Size	Krteria
$0.00 \leq ES \leq 0.20$	Ignored
$0.20 \leq ES \leq 0.50$	Low
$0.50 \leq ES \leq 0.80$	Medium
$0.80 \leq ES \leq 1.30$	High
$3.00 \leq ES$	Very High

Sumber: (Suparman et al., 2021; Supriyadi et al., 2023; Rahman et al., 2023)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil analisis jurnal nasional dan internasional tentang pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan public di kantor pemerintahan hanya 10 jurnal yang memenuhi kriteria inklusi. Jurnal yang telah memenuhi kriteria inklusi dihitung nilai effect size. Hasil hitung *effect size* masing-masing penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Effect Size Masing-Masing penelitian

Kode Jurnal	Tahun	Effect Size	Kriteria
J1	2020	0.64	Medium
J2	2021	1.07	High
J3	2020	0.75	Medium
J4	2023	0.90	High
J6	2021	1.20	High
J7	2021	0.44	Low
J8	2019	0.68	Medium
J9	2022	0.81	High
J10	2020	0.96	High
Rata-rata Effect Size		0.745	Medium

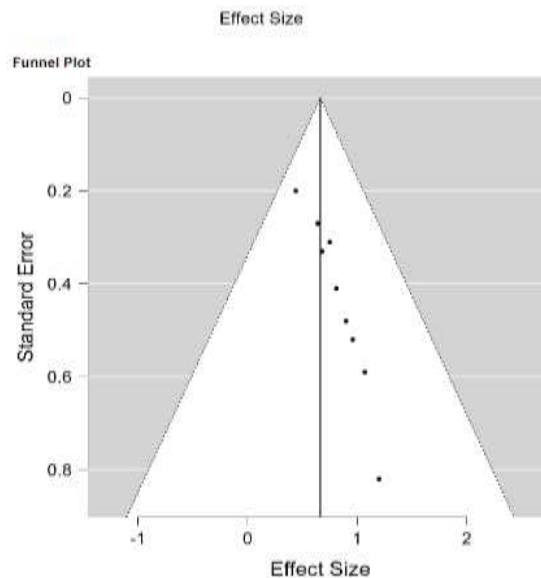
Berdasarkan Tabel 2. Menunjukkan bahwa terdapat 4 penelitian yang mempunyai effect size dengan kriteria sedang, 5 penelitian mempunyai effect size kriteria tinggi dan 1 penelitian mempunyai nilai effect size dengan kriteria rendah. Selanjutnya, nilai rata-rata keseluruhan effect size sebesar 0.745 dengan kriteria sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi dan kinerja pegawai memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan public di kantor pemerintahan. Langkah selanjutnya menentukan pengaruh model yang digunakan dalam penelitian meta-analisis ini dengan melakukan uji heteroginitas menggunakan nilai Q dan pemilihan model estimasi. Perbandingan hasil meta-analisis berdasarkan model estimasi dapat dilihat Tabel 5.

Tabel 5. Perbandingan Meta-Analisis Berdasarkan Model Effect

Estimation Model	n	$Q_b$	df(Q)	p-value
Fixed Effect Model	10	134.078	17	0.000
Random Effect Model	10			

Berdasarkan Tabel 5. Menunjukkan bahwa nilai  $Q_b$  134.078 dan  $p < 0.05$  maka masing-masing penelitian berdistribusi heterogen. Oleh karena itu, model meta-analisis yang

digunakan adalah random effect model. Langkah selanjutnya, menghitung bias publikasi masing-masing studi dalam meta-analisis ini. Bias publikasi dihitung dengan memeriksa funnel plot untuk mengetahui apakah masing-masing studi resisten terhadap bias publikasi. Hasil hitung bias publikasi dengan funnel plot dapat dilihat gambar 1.



Gambar 1. Funnel Plot

Berdasarkan gambar 1. Menunjukkan bahwa masing-masing studi tidak berada pada garis vertikal dalam funnel plo. Oleh karena tu, perlu dilakukan uji *Rosinthal Fail Safe N* (FSN). Selanjutnya, jika nilai  $FSN / (5K + 10) > 1$  maka penelitian yang dianalisis dalam penelitian ini tahan terhadap bias publikasi. Hasil uji Rosinthal Fail Safe dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji *Roshintal Fail Safe N* ( FSN)

Basic Condition	
Z value for observed study	13.091
P value for the observed study	0.000
Alpha	0.050
Tails	2.00
Z value for Alpha	1.825
Number of Observed Studies	10
FSN	167.190

Berdasarkan Tabel. 6 menunjukkan bahwa nilai uji *Roshintal Fail Safe N* (FSN) sebesar 167.190 atau  $167.190 / (5.10 + 10) = 2.78 > 1$  maka masing-masing studi yang digunakan dalam penelitian meta-analisis tahan terhadap bias publikasi. Selanjutnya, menghitung nilai p-value untuk melakukan uji hipotesis. Hasil Uji nilai p-value dapat dilihat Tabel 7.

Tabel 7. Hasil Uji Nilai P-Value Berdasarkan Random Effect Model

Estimation Model	n	Z	p	ES	Standard error	95% CI	
						Lower limit	Upper limit
Random effect model	10	4.190	0.00	0.745	0.320	0.481	0.679

Berdasarkan Tabel 7. Menunjukkan bahwa nilai Z sebesar 4.190 dan p-value sebesar 0.00. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi dan kinerja pegawai efektif untuk memperbaiki kualitas pelayanan public di Kantor pemeritahan. Motivasi dan kinerja pegawai menjadi faktor penting meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### Pembahasan

Dari hasil penelitian motivasi dan kinerja pegawai memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor pemeritahan. Hal dapat dilihat dari nilai rata-rata effect size masing studi yang dapat dilihat (ES = 0.745). Hasil penelitian sejalan (Mulasari & Suratman, 2020) menyatakan motivasi dan kinerja pegawai memberikan pengaruh terhadap pelayanan publik sehingga muncul sikap kepercayaan masyarakat pada instansi pemerintahan. Hasil penelitian oleh (Puspitawaty, 2020) motivasi dan kinerja suatu pegawai menjadi tolak ukur dalam menentukan kualitas pelayanan publik di kantor pemerintahan. Motivasi kerja memberikan semangat dan dorongan bagi pegawai pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajiban untuk bekerja sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan (Kuswati, 2020; Kolk et al., 2019). Selanjutnya, motivasi dan kinerja berfungsi sebagai tolak ukur masyarakat dalam menilai kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah (Sitopu et al., 2021).

Selanjutnya, motivasi dan kinerjas pegawai pemerintahan harus mempunyai etos kerja yang dapat menumbuhkan kualitas pelayanan di kantor pemerintahan (Tan & Sudhartio, 2021). Menurut (Sutanjar & Saryono, 2019) motivasi dan kinerja yang tinggi akan mendorong kedisiplinan pegawai dalam mengerjakan tugas dan kewajiban terhap pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi tugas penting seorang pegawai untuk menumbuhk sikap

kepuasan masyarakat dalam pemerintahan. Tak hanya itu, masyarakat merupakan subjek yang menerima langsung pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemerintahan. Jadi, dengan adanya profesionalitas pegawai yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat secara tidak langsung menumbuhkan kepuasan pada kantor pemerintahan.

Motivasi dan kinerja pegawai efektif untuk mendorong kualitas pelayanan publik. Hasil ini dapat dilihat dari nilai p-value masing-masing penelitian yang telah dilakukan pada Tabel 7.  $P < 0.05$ . Hasil ini sejalan penelitian (Triono et al., 2021) menyatakan motivasi dan kinerja pegawai menjadi faktor yang efektif dalam menunjang kualitas pelayanan publik. Kinerja pegawai memberikan pengaruh terhadap tujuan dalam suatu instansi tertentu. Selain itu, kinerja pegawai yang berkualitas akan memberikan suatu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public di kantor pemerintahan. Selanjutnya, Menurut (Muttaqin et al., 2013) motivasi akan membuat kinerja pegawai lebih efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jadi, motivasi dan kinerja pegawai yang professional dalam bekerja akan memberika suatu pelayan yang terbaik kepada masyarakat (Mariah & Sa'ud, 2017).

#### SIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa rata-rata effect size motivasi dan kinerja karyawan terhadap pelayanan public sebesar 0.745 dengan kriteria sedang. Temuan ini menjelaskan bahwa motivasi dan kinerja karywan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor pemerintahan. Motivasi dan kinerja pegawasi menjadi indkator penting untuk mendorong kualitas pelayanan publik di kantor pemeritahan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alfreth, J. F., Ruslan, M., & Cahyono, C. (2021). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme, Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi Selatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 4(1), 24–30. <https://doi.org/10.35965/jbm.v4i1.1186>
- Bashir, M., Wright, B. E., & Hassan, S. (2021). The interactive influence of public service motivation, perceived reward equity, and prosocial impact on employee engagement: a panel study in Pakistan. *Public Management Review*, 25(7), 1213–1237. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.2013069>
- Dunggio, S. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat

- Dungingi Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.114>
- Firmansyah, A. C., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42112>
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*, 13(2), 180. <https://doi.org/10.24036/jh.v13i2.4727>
- Haider, S., Bao, G., Larsen, G. L., & Draz, M. U. (2019). Harnessing sustainable motivation: A grounded theory exploration of public service motivation in local governments of the state of Oregon, United States. *Sustainability (Switzerland)*, 11(11), 313–314. <https://doi.org/10.3390/su11113105>
- Holland, B. A. (2023). Factors and Strategies That Influence Faculty Involvement in Public Service. *Journal of Higher Education Outreach and Engagement*, 20(1), 55–62. <https://doi.org/10.4324/9781003443353-5>
- Ichsan, Suhaimi, Amalia, K. N., Santosa, T. A., & Yulianti, S. (2022). Pengaruh Model Pembelajaran Problem Based Learning Berbasis TPACK Terhadap Keterampilan Literasi Sains Dalam Pembelajaran IPA Siswa Tingkat SD Sampai SMA: Sebuah Meta-Analisis. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(5), 2173–2181.
- Kawahe, L., Tulusan, F. M. ., & Kiyai, B. (2016). ( Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara ) Lucky Kawahe. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(37), 1–10.
- Kuswati, Y. (2020). The Effect of Motivation on Employee Performance. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 995–1002. <https://doi.org/10.33258/birci.v3i2.928>
- Lapiente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Lesmana, D., Rosadi, B., Hermana, D., Liu, R., & Winarno, A. (2022). Analyzing the Effect of Bureaucratic Leadership on Public Service Motivation and Job Performance. *Journal of Local Government Issues*, 5(2), 114–127. <https://doi.org/10.22219/logos.v5i2.20904>
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembah Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.

- Mariah, S., & Sa'ud, U. S. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 10(1), 145–153. <https://doi.org/10.17509/jap.v17i1.6440>
- Martatilova, A. (2020). Pengaruh Kinerja Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Sistem Reputasi Layanan Publik Pada Puskesmas Metro. *DERIVATIF: Jurnal Manajemen*, 14(1). <https://doi.org/10.24127/jm.v14i1.441>
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2020). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198–210. <https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p198-210>
- Muttaqin, N. I., Djumadi, & Noor, M. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrative Reform*, 1(1), 246–256.
- Nurcahyani, D., Yuberti, Irwandani, Rahmayanti, H., Ichsan, I. Z., & Rahman, M. M. (2021). Ethnoscience learning on science literacy of physics material to support environment: A meta-analysis research. *Journal of Physics: Conference Series*, 1796(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1796/1/012094>
- Nurtamam, M. E., Santosa, T. A., Aprilisia, S., Rahman, A., & Suharyat, Y. (2023). Meta-analysis: The Effectiveness of Lot-Based Flipped Learning to Improve Students ' Problem Solving Abilities. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 7(1), 1491–1501.
- Pernanu, I. G., & Putra, P. (2016). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan : Survey pada Karyawan BTN Kantor Cabang Syariah Kota Bekasi. *Maslahah*, 7(2), 15–32.
- Porotu'o, A. C., Kairupan, B. H. R., & Wahongan, G. J. P. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Sikap Profesi Terhadap Kinerja Perawat Di Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(1), 567–580. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.32936>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. [www.jurnal.uniga.ac.id](http://www.jurnal.uniga.ac.id)
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i2.379>
- Putra, M., Rahman, A., Suhayat, Y., Santosa, T. A., & Putra, R. (2023). The Effect of STEM-

- Based REACT Model on Students ' Critical Thinking Skills : A Meta-Analysis Study. *LITERACY: International Scientific Journals Of Social, Education and Humaniora*, 2(1), 207–217.
- Rahman, A., Santosa, T. A., Suharyat, Y., & Aprilisia, S. (2023). The Effectiveness of AI Based Blended Learning on Student Scientific Literacy : *LITERACY: International Scientific Journals Of Social, Education and Humaniora*, 2(1).
- Reis, J., Espírito Santo, P., & Melão, N. (2021). Influence of artificial intelligence on public employment and its impact on politics: A systematic literature review<sup>1</sup>. *Brazilian Journal of Operations and Production Management*, 18(3), 1–22. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2021.010>
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1), 27–34. <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Sarwani, S. (2019). Pengaruh Kinerja Polri Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sim Satlantas Polres Tanggamus. *Jurnal Simplex*, 2(2), 42–48. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/view/369>
- Setiawan, R., Sumantri, S., Iskandar, T. Z., & Sulastiana, M. (2015). Pengaruh Kepemimpinan Pelayan terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kota Bekasi. *Seminar Psikologi & Kemanusiaan*, 323–330.
- Sitopu, Y. B., Sitingjak, K. A., & Marpaung, F. K. (2021). The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 72–83. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.79>
- Sofianora, A., Suharyat, Y., & Santosa, T. A. (2023). PENGARUH PROFESIONALITAS GURU MATEMATIKA DALAM MENINGKATKAN KOMPETENSI SISWA ERA REVOLUSI INDUSTRI 5 . 0 DI INDONESIA : SEBUAH META-ANALISIS. *Jurnal MATH-UMB.EDU*, 10(2), 49–58.
- Sugiarti, E., Finatariani, E., & Rahman, Y. T. (2021). Earning Cultural Values As a Strategic Step To Improve Employee Performance. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 4(1), 221–230. <https://doi.org/10.37481/sjr.v4i1.270>
- Suharyat, Y., Ichsan, Satria, E., Santosa, T. A., & Amalia, K. N. (2022). Meta-Analisis Penerapan Model Pembelajaran Problem Based Learning Untuk Meningkatkan Ketrampilan Abad-21 Siswa Dalam Pembelajaran IPA. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(5), 5081–5088.

- Suparman, Juandi, D., & Tamur, M. (2021). Review of problem-based learning trends in 2010-2020: A meta-analysis study of the effect of problem-based learning in enhancing mathematical problem-solving skills of Indonesian students. *Journal of Physics: Conference Series*, 1722(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1722/1/012103>
- Supriyadi, A., Suharyat, Y., Santosa, T. A., & Sofianora, A. (2023). The Effectiveness of STEM-Integrated Blended Learning on Indonesia Student Scientific Literacy : A Meta-analysis. *International Journal of Education and Literature (IJEL)*, 2(1), 41–48.
- Susanto, A. E., Kurniasih, D., & Wahyuningrat. (2017). KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN CILACAP (Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Cilacap). *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies (JIPAGS)*, Volume 01, 169–181.
- Sutanjar, T., & Saryono, O. (2019). Pengaruh Motivasi, Kepemimpinan Dan Disiplin Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal of Management Review*, 3(2), 321–325. <http://jurnal.unigal.ac.id/index.php/managementreviewdoi:http://dx.doi.org/10.25157/mr.v3i2.2514>
- Tan, D., & Sudhartio, L. (2021). The Mediating Effect of Motivation and Job Satisfaction Between Work Environment and the Performance of Judges and Court Clerks in Riau Islands Province. *Journal of Business & Applied Management*, 14(2), 099. <https://doi.org/10.30813/jbam.v14i2.2795>
- Triono, T., Agustang, A., Muhammad Idkhan, A., & Rifdan, R. (2021). Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(4), 1627–1631. <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i4.2583>
- van der Kolk, B., van Veen-Dirks, P. M. G., & ter Bogt, H. J. (2019). The Impact of Management Control on Employee Motivation and Performance in the Public Sector. *European Accounting Review*, 28(5), 901–928. <https://doi.org/10.1080/09638180.2018.1553728>
- Xu, C. (2022). Work Motivation in the Public Service: A Scale Development Based on the Self-Determination Theory. *SAGE Open*, 12(2). <https://doi.org/10.1177/21582440221091263>
- Zulkifli, Z., Satria, E., Supriyadi, A., & Santosa, T. A. (2022). Meta-analysis : The effectiveness of the integrated STEM technology pedagogical content knowledge learning model on the 21st century skills of high school students in the science department. *Psychology, Evaluation, and Technology in Educational Research*, 5(1), 32–42.