

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA LAYANAN MASYARAKAT DIMEDIASI OLEH
REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI
KECAMATAN SE-KOTA BANDUNG**

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



Oleh

Maidy Pratama Zazali Putra
NIM. 2105251

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2024**

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA LAYANAN MASYARAKAT DIMEDIASI OLEH
REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI
KECAMATAN SE-KOTA BANDUNG**

Oleh
Maidy Pratama Zazali Putra

Sebuah Tesis yang Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

© Maidy Pratama Zazali Putra 2024
Universitas Pendidikan Indonesia
Januari 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang
Tesis ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA LAYANAN MASYARAKAT DIMEDIASI OLEH
REWARD AND PUNISHMENT PADA PEGAWAI
KECAMATAN SE-KOTA BANDUNG**

Oleh :
Maidy Pratama Zazali Putra
NIM : 2105251

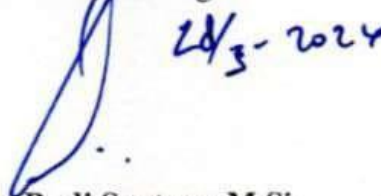
Tesis ini disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. Dra. Janah Solanah, M.Si.
NIP. 19571219 198403 2 002

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. Budi Santoso, M.Si.
NIP. 19600826 198703 1 001

Mengetahui:

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pendidikan Indonesia



Dr. Maya Sari, S.E., M.M.
NIP.19710705 200401 2 001

ABSTRAK

Maidy Pratama Zazali Putra (2105251) “**Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan terhadap Kinerja Layanan Masyarakat Dimediasi oleh *Reward and Punishment* pada Pegawai Tingkat Kecamatan Se-Kota Bandung**”, di bawah bimbingan Prof. Dr. Dra. Janah Sojanah, M.Si. dan Prof. Dr. Budi Santoso, M.Si.

Sumber daya manusia merupakan aset sangat penting yang berperan dalam suatu perusahaan, bahwa perkembangan perusahaan akan dilihat dari kualitas sumber daya manusia dengan fungsi manajerial. Berdasarkan pencapaian realisasi kinerja pegawai tingkat Kecamatan Seksi Pelayanan Se-Kota Bandung belum mencapai optimal. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kinerja layanan masyarakat dimediasi oleh *reward and punishment* pada pegawai tingkat Kecamatan Se-Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif, pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner. Populasi penelitian adalah pegawai tingkat Kecamatan Seksi Pelayanan Se-Kota Bandung yang dijadikan sampel sebanyak 90 pegawai. Untuk mengukur besarnya pengaruh efektivitas kepemimpinan terhadap kinerja layanan masyarakat dengan *reward and punishment* sebagai variabel mediasi, penelitian ini dilakukan melalui analisis model persamaan (Structural Equation Modeling/SEM) dan (Partial Least Square/PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kepemimpinan berada pada kategori baik, *reward* berada pada kategori baik, *punishment* pada kategori baik, kinerja berada pada kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa efektivitas kepemimpinan, *reward*, *punishment* dan kinerja dapat dikatakan sebagai hasil kerja yang baik atas pencapaian individual pegawai dalam mengerjakan tugas sesuai tanggung jawab. Efektivitas kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *reward*, efektivitas kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *punishment*, efektivitas kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, *reward* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, *punishment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, efektivitas kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dimediasi *reward*, efektivitas kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dimediasi *punishment*.

Kata Kunci: Efektivitas Kepemimpinan, *Reward*, *Punishment*, Kinerja

ABSTRACT

Maidy Pratama Zazali Putra (2105251) *"The Influence of Leadership Effectiveness on Community Service Performance is Mediated by Reward and Punishment in District Level Employees throughout the City of Bandung"*, under the guidance of Prof. Dr. Dra. Janah Sojanah, M.Si. and Prof. Dr. Budi Santoso, M.Si.

Human resources are a very important asset that plays a role in a company, that company development will be seen from the quality of human resources with managerial functions. Based on the realization of the performance of employees at the sub-district level of the Bandung City Service Section, it has not yet reached optimal. This research was conducted to determine the effect of leadership effectiveness on community service performance mediated by reward and punishment for employees at sub-district level throughout the city of Bandung. This research uses descriptive and verification methods, collecting data by distributing questionnaires. The research population was employees at the sub-district level of the Bandung City Service Section, a sample of 90 employees. To measure the magnitude of the influence of leadership effectiveness on community service performance with reward and punishment as mediating variables, this research was conducted through analysis of equation models (Structural Equation Modeling/SEM) and (Partial Least Square/PLS). The results of the research show that leadership effectiveness is in the good category, rewards are in the good category, punishment is in the good category, performance is in the good category, this shows that leadership effectiveness, reward, punishment and performance can be said to be the result of good work for individual achievement employees in carrying out tasks according to responsibility. Leadership effectiveness has a positive and significant effect on reward, leadership effectiveness has a positive and significant effect on punishment, leadership effectiveness has a positive and significant effect on performance, reward has a positive and significant effect on performance, punishment has a positive and significant effect on performance, leadership effectiveness has a positive and significant effect on performance is mediated by reward, leadership effectiveness has a positive and significant effect on performance mediated by punishment.

Keywords: Leadership Effectiveness, Reward, Punishment, Performance

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Efektivitas Kepemimpinan	15
2.1.1.1 Definisi Kepemimpinan.....	15
2.1.1.2 Teori Kepemimpinan	16
2.1.1.3 Indikator Efektivitas Kepemimpinan.....	18
2.1.2 Konsep Dasar Kinerja	18
2.1.2.1 Indikator Kinerja	20
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kinerja	21
2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Kinerja	23
2.1.3 Reward.....	26
2.1.3.1 Definisi <i>Reward</i>	26
2.1.3.2 Jenis-Jenis <i>Reward</i>	27
2.1.3.3 Indikator <i>Reward</i>	28
2.1.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Reward</i>	31
2.1.3.5 Bentuk dan Komponen <i>Reward</i>	33

2.1.3.6 Fungsi dan Tujuan <i>Reward</i>	35
2.1.4 Konsep Punishment	36
2.1.4.1 Definisi Punishment.....	36
2.1.4.2 Jenis Punishment.....	38
2.1.4.3 Indikator Punishment.....	41
2.1.4.4 Pemecahan Masalah Dalam Penerapan <i>Punishment</i>	43
2.2 Penelitian Terdahulu	45
2.3 Kerangka Pemikiran.....	50
2.4 Hipotesis Penelitian.....	53
BAB III METODELOGI PENELITIAN	54
3.1 Objek Penelitian	54
3.2 Metode Penelitian.....	54
3.3 Operasional Variabel.....	55
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	57
3.6 Teknik Pengumpulan Data	58
3.7 Teknik Pengumpulan Data	59
3.8 Teknik Pengolahan Data.....	59
3.9 Teknik Analisis dan Rancangan Pengujian Hipotesis	60
3.9.1 Analisis Deskriptif	60
3.9.2 Analisis Verifikatif.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum.....	63
4.2 Karakteristik Responden.....	64
4.3 Analisis Deskriptif	66
4.3.1 Tanggapan Karyawan Terhadap Efektivitas Kepemimpinan.....	66
4.3.2 Tanggapan Karyawan Terhadap <i>Reward</i> (M_1).....	69
4.3.3 Tanggapan Karyawan Terhadap <i>Punishment</i> (M_2).....	73
4.3.4 Tanggapan Karyawan Terhadap Kinerja (Y)	75
4.4 Analisis Verifikatif.....	78
4.4.1 Evaluasi Measurement (Outer) Model.....	78
4.4.2 Validity Average, Discriminant Validity dan Composite Reliability	79
4.4.3 Uji Validitas Discriminate	80
4.4.4 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	81

4.4.5 Pengujian Hipotesis	81
4.5 Pembahasan	83
4.5.1 Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan terhadap <i>Reward</i>	83
4.5.2 Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan terhadap <i>Punishment</i>	83
4.5.3 Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan terhadap Kinerja	83
4.5.4 Pengaruh <i>Reward</i> terhadap Kinerja	84
4.5.5 Pengaruh <i>Punishment</i> terhadap Kinerja.....	85
4.5.6 Efektivitas Kepemimpinan Berpengaruh terhadap Kinerja Dimediasi <i>Reward</i>	86
4.5.7 Efektivitas Kepemimpinan Berpengaruh terhadap Kinerja Dimediasi <i>Punishment</i>	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	xiii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar dan Jenis Pelayanan di Kecamatan Tahun 2020-2022	5
Tabel 2. 1 Minor Violations and Serious Violations.....	39
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	55
Tabel 3. 2 Kriteria Penelitian.....	60
Tabel 3. 3 Kriteria Penilaian PLS.....	61
Tabel 4. 1 Luas Wilayah	64
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 4 Indikator Kompetensi	66
Tabel 4. 5 Indikator Bertumbuh Dalam Jabatan.....	67
Tabel 4. 6 Indikator Situasi/Iklim Kerja	67
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Efektivitas Kepemimpinan	68
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Efektivitas Kepemimpinan.....	68
Tabel 4. 9 Indikator Goal Congruence	69
Tabel 4. 10 Indikator Equity.....	70
Tabel 4. 11 Indikator Equality	71
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Reward	71
Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Reward	72
Tabel 4. 14 Indikator Preventif.....	73
Tabel 4. 15 Indikator Represif.....	73
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Punishment.....	74
Tabel 4. 17 Distribusi Frekuensi Punishment.....	74
Tabel 4. 18 Indikator Quantity of Output	75
Tabel 4. 19 Indikator Quality of Output.....	76
Tabel 4. 20 Indikator Timeliness of Output.....	76
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Kinerja	77
Tabel 4. 22 Distribusi Frekuensi Kinerja	77
Tabel 4. 23 VA dan CR.....	79
Tabel 4. 24 Validitas Diskriminan	80
Tabel 4. 25 Koefisien Determinasi.....	81
Tabel 4. 26 Uji Pengaruh	82
Tabel 4. 27 Hasil Keputusan.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kerangka Pemikiran	53
Gambar 3. 1 Model Hubungan SEM dan PLS	62
Gambar 4. 1 Tampilan Hasil Outer Model	79
Gambar 4. 2 Hasil Bootstrapping	81

DAFTAR PUSTAKA

- Emilia, K. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Wachjudin, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. *Cendekia Jaya*, 3(2), 162-181.
- Negara, M. N. P. A. (2003). Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Saputra, A. H. (2017). Pengaruh Persepsi Sikap, Norma Subyektif Dan Kendali Perilaku Terhadap Niat Mengalokasikan Anggaran Berbasis Lingkungan Hidup Pada Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Di Provinsi Lampung (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS LAMPUNG).
- Prihantini, M. P., Kadiyo, H., Sariyani, N., Rahayu, R., Hilir, A., Kom, S., ... & Dalimunthe, B. (2022). *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Dalam Pembinaan Nilai, Moral dan Karakter Kepatuhan Peserta Didik*. EDU PUBLISHER.
- Ridha, M. (2020). Teori motivasi Mcclelland dan implikasinya dalam pembelajaran PAI. *Palapa*, 8(1), 1-16.
- Nuruzzaman, M. A., & Herachwati, N. (2022). Kepemimpinan Dalam Transformasi Budaya Suporter (Studi Kasus pada Green Nord 27 Bonek Suporter Persebaya). In *International Conference On Islam, Law, and Society (Incoils) 2021* (Vol. 1, No. 1, pp. 19-28).
- Safrizal, H. B. A. (2022). *Monograf Kepemimpinan Transformasional, Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai*.
- Afrentia, P. (2014). Identifikasi Kebutuhan Kepemimpinan Melalui Pendekatan Model Kepemimpinan Kouzes dan Posner Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Universitas Widyatama Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Dasaka, R. (2010). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Quart Trust.
- Vadhillah, S., & Tobari, T. (2016). Karakteristik Kepemimpinan PT Energi Sejahtera Mas Dumai. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, 1(2), 54-64.
- Kosim, M. (2017). Pengaruh kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru untuk mewujudkan mutu pembelajaran. *Khazanah Akademia*, 1(01), 30-38.

- Tongo-Tongo, Y. (2014). Pengaruh gaya kepemimpinan dan disiplin kerja terhadap kinerja anggota detasemen A pelopo satuan brigade mobil kepolisian daerah Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 2(4).
- Alfian, M. A. (2013). *Menjadi pemimpin politik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kholid, M. I., & Utari, W. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Surya Mustika Nusantara AMC–Malang. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 6(3), 185-196.
- Akbary, M. F., & Rustono, A. (2015). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Dana Pensiun (DAPEN) Telkom Bandung. *eProceedings of Management*, 2(2).
- Ardiansyah, Y., & Sulistiyowati, L. H. (2018). Pengaruh kompetensi dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Inspirasi bisnis dan manajemen*, 2(1), 91.
- Munti, F., & Fahlevi, H. (2017). Determinan Kinerja Pengelolaan Keuangan Desa: Studi pada Kecamatan Gandapura Kabupaten Bireuen Aceh. Muhammadiyah University Yogyakarta.
- Wibowo, F. P. (2018). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus PT indoraya internasional di Yogyakarta). *Sains: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 10(2).
- Ticoalu, L. K. (2013). Organizational citizenship behavior (OCB) dan komitmen organisasi pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Jufrizen, J. (2018). Peran motivasi kerja dalam memoderasi pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *The National Conference on Management and Business (NCMAB) 2018*.
- Santi, R., Tewel, B., & Untu, V. (2017). Analisis pengembangan karir dan kompensasi serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan PT. Bank BRI Unit Bahu Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(3).
- Machmud, R. (2014). Peranan penerapan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pagawai lembaga pemasyarakatan narkoba (lapastika) bollangi kabupaten gowa. *ARTIKEL*, 1(233).
- Ardiansyah, R. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mnc Sky Vision Medan.
- Fatimah, N., & Ratnasari, Y. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Bagian Marketing di PT. Diparanu Rucitra Property Surabaya. *J-MKLI (Jurnal Manajemen dan Kearifan Lokal Indonesia)*, 2(1), 12-22.

- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1-15.
- Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1-15.
- Ristanti, A. J., & Dihan, F. N. (2017). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Pertamina Persero Ru Iv Cilacap. *Assets: Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*, 5(1), 53-64.
- Pratomo, B. H., & Kasmir, K. Pengaruh Keselamatan Kesehatan Kerja, Disiplin Kerja dan Iklim Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Divisi Produksi PT. Xyz. *Indikator*, 3(2), 353502.
- Pratama, P. (2016). Peran Pegawai Dalam Penguatan Kinerja Pegawai Untuk Mencapai Tujuan Organisasi Di Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kota Bandung (Doctoral dissertation, PERPUSTAKAAN).
- Can, A., & Yasri, Y. (2016). Pengaruh motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Publik*, 4(1).
- Septiani, R. N., & Wuryani, E. (2020). Pengaruh literasi keuangan dan inklusi keuangan terhadap kinerja UMKM di Sidoarjo (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Muttaqin, R. (2021). Upaya Meningkatkan Kepuasan Kerja Pengemudi G0-jek Di Kabupaten Garut. *Jurnal Indonesia Membangun*, 20(01), 16-27.
- Sari, C. Y., Suparwi, S., & Satiti, E. N. (2020). Pengaruh Performance Appraisal, Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan the Alana Hotel & Convention Center Solo. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 7-14.
- Christie, O. B., Kui, D. O. K., & Huliselan, J. J. (2022). Analisis Sistem Reward dan Punishment untuk Meningkatkan Motivasi Kerja dan Organizational Commitment Karyawan dengan Studi Kasus Pada PT XYZ [Analysis of Reward and Punishment to Increase Work Motivation and Organizational Commitment of Employees at XYZ Company]. *Feedforward: Journal of Human Resource*, 2(2), 103-114.
- Sedarmayanti, S., & Haryanto, H. (2017). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja tenaga kependidikan fakultas kedokteran Universitas Padjadjaran. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 14(1), 96-112.
- Ardianti, F. E., Qomariah, N., & Wibowo, Y. G. (2018). Pengaruh motivasi kerja, kompensasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan (Studi kasus pada PT. Sumber Alam Santoso Pratama Karang Sari Banyuwangi). *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(1).

- Putri, S. D. (2014). Pengaruh Sistem Penghargaan Terhadap Kinerja Manajer (Studi Kasus pada PT. INTI (Persero) Bandung) (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).
- Fathurrahim, F., Damayanti, S. L. P., & Mahsun, M. (2023). Pengaruh Motivasi Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram Tahun 2023. *Media Bina Ilmiah*, 18(3), 555-566.
- Irawan, L., Anggraeny, R., & Arifin, M. (2020). Hubungan Pemberian Penghargaan (Reward) Dengan Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Kota Samarinda. *e-Journal Adm. Publik*, 8(1), 9507-9521.
- Ramadhan, S., Sarkum, S., & Purnama, I. (2019). Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai Berbasis Web Pada Operasi Perangkat Daerah Kantor Camat Rantau Utara Labuhanbatu. *Jurnal Teknik Komputer*, 5(1), 93-96.
- Taruh, F. (2020). Motivasi kerja (meniti suara hati menolak perilaku korupsi). Deepublish.
- Suak, R., Adolfini, A., & Uhing, Y. (2017). Pengaruh reward dan punishment terhadap kinerja karyawan Sutanraja Hotel Amurang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 5(2).
- Sari, Y. W. S. (2014). Pengaruh komunikasi internal, reward dan punishment terhadap motivasi kerja karyawan di BPR Nur Semesta Indah Kencong Kabupaten Jember. Jember: Tidak diterbitkan.
- Maulidia, W. (2022, December). Dampak Adanya Punishment Terhadap Produktivitas dan Kedisiplinan Kerja karyawan. In *SENMABIS: Conference Series*.
- Wijaya, T. (2015). Pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan pada PT Sinar Jaya Abadi Bersama. *Agora*, 3(2), 37-45.
- Syifaurrahmi, A. (2023). Hubungan Antara Konformitas Teman Sebaya Terhadap Perilaku Menyontek Pada Murid SMP X Di Onggorawe Demak (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Mister, N. (2017). Pengaruh Efektivitas Komunikasi, Manajemen Konflik Kepala Sekolah Dan Komitmen Kerja Guru Terhadap Disiplin Kerja Guru Di Sekolah Menengah Kejuruan Kalianda (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS LAMPUNG).
- Rostandi, R. M. (2021). Pengaruh Reward dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pt. CaturSentosa Anugerah Tbk Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Rini, E. S. (2021). Pengaruh efektifitas kepemimpinan, budaya kerja dan karakter individu terhadap produktivitas kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kantor Camat Se-Kabupaten Tapin. *KINDAI*, 17(3), 347-361.
- Yuliana, R. (2020). Efektivitas Kepemimpinan Lurah Dalam Menunjang Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Pelambuan Banjarmasin Kecamatan

Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).

- Hutagalung, D., Asbari, M., Fayzhall, M., Ariyanto, E., Agistiawati, E., Sudiyono, R. N., ... & Yuwono, T. (2020). Peran Religiusitas, Kepemimpinan Transformasional, Kepuasan Kerja dan Mediasi Organizational Citizenship Behavior terhadap Kinerja Guru. *EduPsyCouns: Journal of Education, Psychology and Counseling*, 2(1), 311-326.
- Priyadi, P., & Indriyani, S. N. (2020). Pengaruh Penghargaan Dan Hukuman Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri, TBK. *Jurnal Ekonomi dan Industri e-ISSN*, 2656, 3169.
- Setyaningsih, R. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Efektivitas Kepemimpinan Dan Kecerdasan Emosional Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Kecamatan Salaman (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Burhanudin, J. (2017). *Islam dalam arus sejarah Indonesia*. Prenada Media.
- Sagita, N. I. (2016). Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan ISSN*, 2442, 5958.
- Wulandini, W. (2015). Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan dan Intensi Pelaksanaan Etika Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Pegawai Tingkat Kecamatan di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 10-17.
- El Hariri, R. (2011). Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kinerja Layanan Akademik Pegawai di Universitas Pendidikan Indonesia. *Jurnal Manajerial*, 10(2), 32-41.
- Hasanuddin, A. A., Firman, A., & Rahim, D. R. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu, Komitmen Kerja, dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Maros. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 1(1), 111-120.
- Mahendra, F. E., Sundari, S., Eregua, E. E., Setyo, A. A., Rusani, I., & Trisnawati, N. F. (2023). Pengaruh Model Pembelajaran Project Based Learning Terhadap Motivasi Belajar Matematika Siswa Sekolah Dasar. *Prima Magistra: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 4(4), 540-545.
- Afrizal, M. R. (2023). *Perencanaan Daya Dukung Tanah dengan Menggunakan Data Sondir pada Pembuatan Trase Baru Lintas Labuhan Belawan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Nugroho, U. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif pendidikan jasmani*. Penerbit CV. Sarnu Untung.
- Ajzen, Icek. 2015. *Attitude, Personality, and Behavior*, Edisi kedua, New York: Open University Press.

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi v. Jakarta: Rineka Cipta
- Budiman, Arif. 1996. *Fungsi Tanah dan Kapitalis*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Chaplin, J.P., 2014. *Kamus Lengkap Psikologi*, cet ke 9, Penerjemah: Dr. Kartini Kartono, Jakarta: Rajawali Pers.
- Fishbein, Martin, & Icek Ajzen, 1975, *Belief, Attitude, intention, and Behavior: an introduction to Theory and research*, massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Kotler, Philip, 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Amstrong Gary. 1997. *Principles of Marketing*. Sevent Edition. Prentice Hall, Inc., Simon and Schuster (Asia) Pte, Ltd
- Lupiyoadi, Rahmat dan A, Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Dua. Salemba Empat, Jakarta.
- Prasojo, Eko. 2016. *Aditya perdana, Norr Hiqamah, kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Patisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan*. Jakarta: Yappika.
- Rangkuti, Fredy. (2013). *Measuring Customer Satisfacation: Gaining Customer Relationship Strategy*. Cetakan Kedua,. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Riduwan, DR. 2012. *Cara Mudah Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, veithzal. 2014. *Manajemen Sumber Daya manusia untuk Perusaha*. Jakarta: raja Grafino Persada.
- Robbin, Stephen. 2016. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat (Alih Bahasa Diana Angelica dkk).
- Saefullah. 2015. *Konsep dan Metode pelayanan Umum yang Baik*, dalam *Jurnal ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiharjadi, Semuji. 2007. *To Be a Great Leader*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2015. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Yamit, Zulian. 2014. Manajemen Kuantitas Produk dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yukl, Gary. 2015. Kepemimpinan dalam Organisasi. Edisike 5. Jakarta: Indeks
- Rostandi, R. M. (2021). Pengaruh Reward dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan PT. Catur Sentosa Anugerah Tbk Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Rini, E. S. (2021). Pengaruh efektifitas kepemimpinan, budaya kerja dan karakter individu terhadap produktivitas kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kantor Camat Se-Kabupaten Tapin. *KINDAI*, 17(3), 347-361.
- Yuliana, R. (2020). Efektivitas Kepemimpinan Lurah Dalam Menunjang Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Pelambuan Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Yuwono, T., Wiyono, N., Asbari, M., Novitasari, D., & Silitonga, N. (2020). Analisis Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan Transformasional dan Kesiapan untuk Berubah terhadap Kinerja Karyawan Wanita di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(3), 615-632.
- Priyadi, P., & Indriyani, S. N. (2020). Pengaruh Penghargaan Dan Hukuman Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Mandiri, TBK. *Jurnal Ekonomi dan Industri e-ISSN*, 2656, 3169.
- Setyaningsih, R. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Efektivitas Kepemimpinan Dan Kecerdasan Emosional Pemimpin Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Kecamatan Salaman (Doctoral dissertation, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Magelang).
- Muttaqin, R. (2019). Pengaruh Reward dan Punishment Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Pengemudi Go-Jek Di Kabupaten Garut (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Burhanuddin, B., & Sunarni, S. (2017). Pengukuran budaya organisasi dan pengaruhnya terhadap efektifitas kepemimpinan di sekolah dasar. *Sekolah Dasar: Kajian Teori dan Praktik Pendidikan*, 26(1), 1-13.
- Sagita, N. I. (2016). Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan ISSN*, 2442, 5958.
- Wulandini, W. (2015). Pengaruh Efektivitas Kepemimpinan dan Intensi Pelaksanaan Etika Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Pegawai Tingkat Kecamatan di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 10-17.
- Dirgantari, P. D. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa serta Dampaknya Terhadap Upaya Peningkatan Citra Perguruan Tinggi Negeri Menuju World Class University (Studi

pada Mahasiswa Asing di ITB, UNPAD, dan UPI). Jurnal ilmu manajemen dan bisnis, 3(2).

- El Hariri, R. (2011). Pengaruh Perilaku Kepemimpinan Terhadap Kinerja Layanan Akademik Pegawai di Universitas Pendidikan Indonesia. Jurnal Manajerial, 10(2), 32-41.
- Hasanuddin, R. (2011). Analisis Pelayanan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Studi di BKPPD Kota Metro Provinsi Lampung) (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Afrial, R. J. (2008). Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah (Studi Perbandingan Kecamatan Ketapang Kabupaten Bandung dan Kecamatan Darmaga Kabupaten Bogor) (Doctoral dissertation, Tesis: Depok: Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia).