

PENGARUH DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEBAHAGIAAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA TENGGARA PADA MASA PANDEMI COVID 19

THE INFLUENCE OF WORK DISCIPLINE, QUALITY OF SERVICE AND HAPPINESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE (DISDUKCAPIL) SOUTHEAST MINAHASA DISTRICT DURING THE COVID 19 PANDEMIC

Oleh:

Octaviani Punusingon¹

Olivia Nelwan²

Victor Lengkong³

¹²³Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

1opunusingon25@gmail.com

2olivianelwan@gmail.com

3vpk.lengkong@unsrat.co.id

Abstrak: Kinerja pegawai merupakan factor yang mencerminkan keberhasilan suatu organisasi. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Masa Pandemi Covid 19. Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai ASN di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, yang berjumlah 34 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampling jenuh yang merupakan teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian maka jumlah sampel adalah 34 orang. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menemukan bahwa disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kebahagiaan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Disiplin kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Kebahagiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Kebahagiaan, Kinerja Pegawai.

Abstract: Employee performance is a factor that reflects the success of an organization. The purpose of this study was to determine the effect of work discipline, quality of service and happiness on employee performance at the Department of Population and Civil Registration of Southeast Minahasa Regency during the Covid 19 Pandemic. This study used an associative approach. The population in this study were ASN employees at the Office of Population and Civil Registration of Southeast Minahasa Regency, totaling 34 people. The sampling method used in this study is saturated sampling method which is a sampling technique when all members of the population are used as samples. Thus, the number of samples is 34 people. Data analysis using multiple linear regression analysis. The results of the study found that work discipline, service quality and happiness simultaneously or simultaneously had a significant effect on employee performance. Work discipline has no significant positive effect on employee performance. Service quality has a significant positive effect on employee performance. Happiness has a positive and significant effect on the performance of employees of the Department of Population and Civil Registration of Southeast Minahasa Regency.

Keywords: Work Discipline, Service Quality, Happiness, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pandemi COVID-19 adalah penyakit yang disebabkan oleh turunan coronavirus baru, 'CO' diambil dari corona, 'VI' virus, dan 'D' disease (penyakit). Sebelumnya, penyakit ini disebut '2019 novel coronavirus' atau '2019-nCoV.' Virus COVID-19 adalah virus baru yang terkait dengan keluarga virus yang sama dengan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) dan beberapa jenis virus flu biasa (WHO, 2020). Coronavirus 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut coronavirus 2 (Sars-CoV-2). Penyakit ini pertama

kali ditemukan pada Desember 2019 di Wuhan, Ibukota Provinsi Hubei China, dan sejak itu menyebar secara global diseluruh dunia, mengakibatkan pandemi coronavirus 2019-2020.

Ditengah kondisi global yang pada saat ini sedang dilanda pandemi covid -19 membuat beberapa sektor baik pariwisata, perkenomian dan sektor lainnya sangat merasakan dampak dari pandemic covid 19. Instansi pemerintahan merupakan salah satu yang terdampak dengan adanya pandemi covid 19. Dimana beberapa kebijakan harus dibuat dalam rangka meminimalisir penyebaran covid 19. Selain kebijakan, beberapa perubahan harus diterapkan untuk menyesuaikan dan beradaptasi dengan keadaan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor kunci berjalannya suatu organisasi.

Kinerja pegawai merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu organisasi yang sangat mempengaruhi hasil pekerjaan. Suatu instansi menginginkan pegawainya untuk bekerja sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuan yang dimiliki untuk mencapai hasil kerja yang baik, karena tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawai, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Kinerja adalah hasil pekerjaan seseorang yang dicapai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga standar pekerjaan (Sumakud dan Trang, 2021). Bekerja di tengah pandemi covid 19 membuat pegawai bekerja dibawah tekanan yang lebih besar sehingga pegawai membutuhkan motivasi yang tepat untuk terus meningkatkan kinerja dan hasil kerja yang dicapai.

Disiplin kerja diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak. Disiplin kerja merupakan ketaatan seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai peraturan yang telah ditentukan. Setiap pegawai dituntut untuk patuh terhadap terhadap peraturan yang telah dibuat organisasi atau perusahaan karena dapat mempengaruhi berjalannya aktivitas kinerja. Pegawai yang bekerja sesuai peraturan dan menjalankan semua tugas dan kewajiban dengan baik, tentunya akan memberikan hasil yang baik pula (Suprapti dkk, 2020). Disiplin pegawai dalam bekerja merupakan gambaran tentang rasa ketaatan dan kepatuhan terhadap aturan yang begitu besar bagi pegawai dalam menjalankan tugas. Ada beberapa masalah yang sering terjadi dilingkungan kerja adalah masalah disiplin terhadap waktu yaitu masih ada beberapa pegawai yang sering terlambat masuk kerja dan ada juga masalah melanggar aturan. Disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Kualitas pelayanan public merupakan suatu ukuran kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Hal ini berarti organisasi mampu menyusun dan mengorganisir sumber daya aparatur sipil negara untuk mencapai tujuan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Hasibuan (2019:12) menyatakan bahwa kebahagiaan merupakan bagian dari kesejahteraan, kesenangan, kepuasan hati, dan berkurangnya stres dalam hidup.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang ada di lingkungan Pemerintah Kabupaten Minahasa Tenggara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu tonggak pelayanan kepada masyarakat dan berhubungan secara langsung dengan pelayanan prima kepada masyarakat. Kinerja pegawai menjadi faktor penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena akan mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk disiplin dan bekerja dengan bahagia agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang ada di Kabupaten Minahasa Tenggara. Berdasarkan latar belakang diatas, menurunnya pengunjung aplikasi Lazada tersebut membuat penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara Pada Masa Pandemi Covid 19”.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kebahagiaan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara pada masa Pandemi Covid 19.
2. Untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara pada masa Pandemi Covid 19.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara pada masa Pandemi Covid 19.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kebahagiaan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara pada masa Pandemi Covid 19.

Manajemen Sumberdaya Manusia

Hasibuan (2019:10) menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan instansi, karyawan dan masyarakat dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu dimana penerapan strateginya bermula dari membangun program pendayagunaan sumber daya manusia, pengembangan dan pelatihan, untuk mencapai tujuan organisasi.

Disiplin Kerja

Darmawan (2013:41) menyatakan disiplin kerja diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak.

Kualitas Pelayanan

Jones (2010:22) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Kebahagiaan

Seligman (2015:38) menyatakan kebahagiaan umumnya mengacu pada emosi positif yang dirasakan individu serta aktivitas positif yang disukai oleh individu tersebut. Kebahagiaan hidup ini ditandai dengan lebih banyaknya afek positif yang dirasakan individu dari pada afek negatif.

Kinerja Pegawai

Menurut Siagian (2016:171), Kinerja karyawan adalah hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Notoatmodjo (2015:23) mendefinisikan bahwa Kinerja karyawan adalah ukuran dalam suatu organisasi sampai sejauh mana kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya serta sampai seberapa besar penghargaan yang diberikan instansi dalam rangka pengembangan sumber daya manusia.

Penelitian Terdahulu

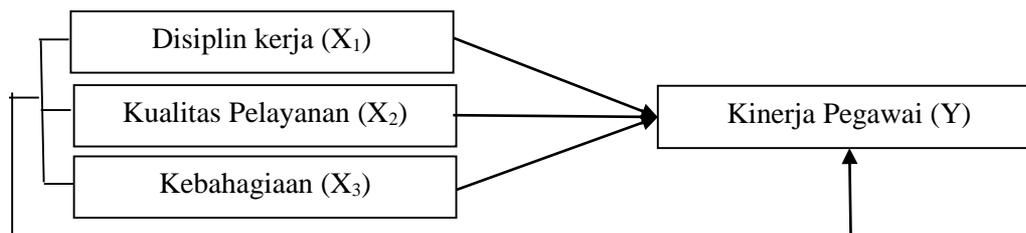
Penelitian Waani dan Uhing (2022) bertujuan untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi dan kebahagiaan terhadap kinerja karyawan pada hotel Swiss Bell Maleosan Manado. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada hotel Swiss Bell Maleosan Manado, yang berjumlah 162 orang. Teknik pengambilan sampel adalah sampling jenuh, yaitu mengambil seluruh sampel sebanyak 162 responden. Metode penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Dengan uji ini dapat dilihat bagaimana variabel-variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menemukan bahwa iklim organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, dan kebahagiaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Iklim organisasi dan kebahagiaan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada hotel Swiss Bell Maleosan Manado

Penelitian Ponto (2018) bertujuan untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan Koperasi Setia Karya Kota Tomohon. Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan Koperasi Setia Karya Kota Tomohon untuk 41 orang. Teknis pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yaitu metode observasi, dokumentasi, dan kuesioner/angket. Teknik analisis data terdiri dari analisis deskriptif yang bersifat kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menguji beberapa instrumen seperti analisis kuantitatif dengan metode statistik deskriptif. Hasil pengujian hipotesis dengan uji t diperoleh nilai signifikan yaitu nilai Sig. <7,41, yang berarti ada perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja Koperasi setia karya kota tomohon,

Penelitian Adi, Bagia, dan Cipta (2019) bertujuan untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang pengaruh (1) promosi jabatan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, (2) promosi jabatan terhadap disiplin kerja, (3) promosi jabatan terhadap kinerja pegawai, dan (4) disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kab. Buleleng. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Perhubungan Kab. Buleleng, dan objek penelitian adalah promosi jabatan, disiplin kerja, dan kinerja pegawai. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 82 pegawai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah (1) wawancara, (2) kuesioner, dan (3) pencatatan dokumen. Data dianalisis

menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan dari (1) promosi jabatan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai, (2) promosi terhadap disiplin kerja, (3) promosi terhadap kinerja pegawai, dan (4) disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Kab. Buleleng.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kajian Teori, 2023

Hipotesis Penelitian

1. Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kebahagiaan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara di masa Pandemi Covid 19.
2. Disiplin Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara di masa Pandemi Covid 19.
3. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara di masa Pandemi Covid 19.
4. Kebahagiaan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara di masa Pandemi Covid 19

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Menurut Sugiyono (2018:11), penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, metode asosiatif digunakan untuk menjelaskan tentang Pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara di masa Pandemi Covid 19.

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Sugiyono (2018) menjelaskan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai ASN di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara, yang berjumlah 34 orang. Menurut Sugiyono (2018:67), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampling jenuh yang merupakan teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dengan demikian maka jumlah sampel adalah 34 orang.

Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang diperoleh dalam bentuk angka atau numeric dan dapat dihitung dan diukur yang diperoleh dari objek penelitian. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden penelitian melalui wawancara atau kuesioner dilapangan. Data sekunder adalah jenis data tambahan yang biasanya diperoleh dari sumber utama seperti jurnal dan buku.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode angket (kuesioner). Menurut Sugiyono (2018:230), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan pertanyaan atau pernyataan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Selain itu, kuisisioner juga cocok digunakan bila responden

cukup luas tersebar. Jenis angket ada dua, yaitu tertutup dan terbuka. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yakni kuesioner yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung.

Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel Penelitian

Tabel 1. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Disiplin Kerja (X ₁)	Darmawan (2013:41) menyatakan disiplin kerja diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak.	Tujuan dan Kemampuan Teladan Pimpinan Keadilan Pengawasan Sanksi Hukuman Ketegasan Hasibuan (2020)
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Menurut Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.	Berwujud (<i>Tangible</i>) Empati (<i>Emphaty</i>) (<i>Reliability</i>) Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>) Keyakinan (<i>Assurance</i>) Tjiptono (2014:56)
Kebahagiaan (X ₃)	Kebahagiaan ditempat kerja menurut Wijayanto (2017:67) adalah pola pikir yang memungkinkan individu untuk emaksimalikan kinerja dan potensinya..	Kepuasan Kerja Komitmen Organisasional Keterlibatan kerja Alegre (2018:59)
Kinerja Pegawai (Y)	Menurut Sutrisno (2016:171), Kinerja Karyawan adalah hasil kerja pegawai dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas 3. Kerjasama 4. Tanggung jawab 5. Waktu Kerja Mangkunegara (2015:67)

(Sumber: Kajian Teori, 2022)

Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen pada studi ini dilakukan berdasarkan pengujian uji validitas dan uji reliabilitas, dengan menggunakan program *Statistical Program for sosial sciences (SPSS)*.

1. Uji Validitas.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuai instrumen. Suatu instrumen dikatakan baik jika mempunyai validitas tinggi. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner jika nilai *pearson correlation* diatas 0.3 maka item pernyataan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawabannya adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel yang dimaksud. Dinyatakan item reliabel bila mana nilai *alpha cronbachnya* 0.6.

Teknik Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk menjadi sampel kecil. Uji statistik yang digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Non Parametrik Kolomogrov-Smirnov (KS). Jika hasil dari KS menunjukkan nilai signifikan diatas 0,05, maka data residual terdistribusi dengan normal. Sedangkan jika hasil KS dibawah 0,05, maka data residual terdistribusi dengan tidak normal.

Uji Heterokidastisitas

Uji Heterokidastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda maka disebut heterokidastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokidastisitas.

Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah didalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik selayaknya tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mengujinya dapat dilihat dari nilai Tolerance atau Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi akan bebas dari multikolinieritas jika nilai VIF lebih besar dari 0,10 atau VIF lebih kecil dari 10 (Ghozali, 2018).

Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menguji hipotesis tentang kekuatan variabel independen terhadap variabel dependen, peneliti menggunakan teknik analisis regresi regresi linier berganda Berdasarkan variabel diatas maka model regresi berganda dalam penelitian ini adalah:

$$\text{Rumus: } Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Pegawai

α = Konstanta

β_{123} = Koefisien Regresi (i=1,2,3)

X_1 = Disiplin kerja

X_2 = Kualitas pelayanan

X_3 = Kebahagiaan

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien korelasi (R) ini digunakan untuk mengukur kuatnya hubungan antar variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Djarwanto dan Subagyo 2018:37). Koefisien korelasi digunakan untuk melihat presentase hubungan antara variabel bebas satu sama lain (X) dengan variabel terikat. Jika koefisien korelasi (r) makin besar atau mendekati (100%) maka hubungannya semakin kuat sedangkan jika koefisien (r) mendekati 0 (nol) maka dapat dikatakan hubungannya lemah.

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Koefisien determinasi berganda (R²) menurut Kuncoro (2019:240), adalah untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar persentasenya maka dapat dikatakan variabel bebas (X) memiliki kontribusi atau peran yang besar dalam mempengaruhi variable terikat, sedangkan sisa persentasenya merupakan variable bebas lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sebaliknya semakin kecil persentasenya maka semakin kecil kontribusi atau peran variable bebas (X) dalam mempengaruhi variable terikat.

Uji Hipotesis

Uji F (Secara simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas digunakan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2019). Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, tapi jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a di terima yang berarti bahwa secara bersama-sama $X_1 X_2 X_3$ berpengaruh terhadap Y.

Uji T (Secara parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2019). Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Jika nilai signifikan > 0.05 maka hipotesis nol diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan < 0.05 maka hipotesis nol ditolak (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Bila $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima. Pengujian ini dilakukan pada tingkat signifikan 5% (sig 0,05).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

	Item	Pearson Cor	Nilai Signifikan	Keterangan
Disiplin Kerja	X1.1	0.658	0.000	Valid
	X1.2	0.680	0.000	Valid
	X1.3	0.607	0.000	Valid
	X1.4	0.660	0.000	Valid
	X1.5	0.703	0.000	Valid
	X1.6	0.378	0.028	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0.792	0.000	Valid
	X2.2	0.739	0.000	Valid
	X2.3	0.491	0.000	Valid
	X2.4	0.661	0.000	Valid
	X2.5	0.765	0.000	Valid
Kebahagiaan	X3.1	0.853	0.000	Valid
	X3.2	0.674	0.000	Valid
	X3.3	0.757	0.000	Valid
Kinerja Pegawai	Y1	0.730	0.000	Valid
	Y2	0.745	0.000	Valid
	Y3	0.507	0.000	Valid
	Y4	0.822	0.000	Valid
	Y5	0.604	0.000	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa korelasi dari masing-masing item terhadap jumlah total skor masing-masing pernyataan untuk variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y , seluruhnya menghasilkan *pearson correlation* diatas 0.30 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka keseluruhan item pernyataan variabel penelitian adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Disiplin Kerja	0.683	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.730	Reliabel
Kebahagiaan	0.626	Reliabel
Kinerja Pegawai	0.723	Reliabel

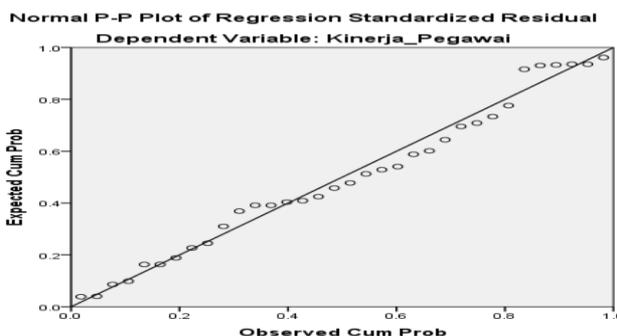
Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien *alpha* yang cukup besar yaitu diatas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuisisioner adalah *reliabel*. semua pernyataan pada kuesioner dinilai *reliabel* karena Nilai *Cronbach's Alpha Based on Standardized Item* pada setiap variabel > 0.60 .

Uji Asumsi Klasik

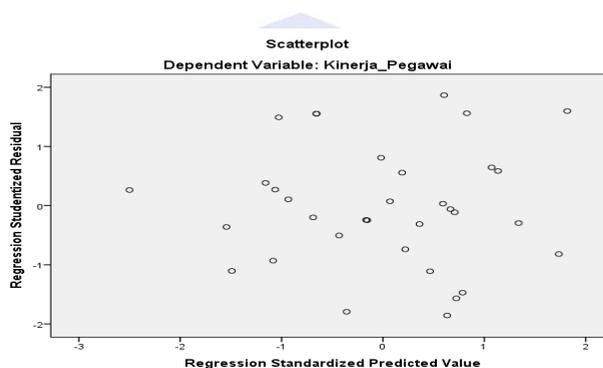
Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar. 2 terlihat bahwa titik-titik variabel berada di sekitar garis $Y=X$ atau menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal, ini menunjukkan bahwa data telah terdistribusi normal.



Gambar 2. Uji Normalitas P-Plot
Sumber: Data diolah, 2022

Uji Heterokedastisitas



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas scatterplot
Sumber: Data diol2022

Berdasarkan Gambar 3 pada hasil output gambar menunjukkan bahwa koefisien parameter untuk semua variabel independen yang digunakan dalam penelitian tidak terjadi heterokedastisitas dilihat dari scatterplot yang menyebar dan tidak membentuk pola tertentu.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Disiplin_Kerja	.536	1.867
	Kualitas_Pelayanan	.504	1.986
	Kebahagiaan	.497	2.012

Sumber: Data diolah,, 2022

Berdasarkan Tabel 1. nilai *tolerance value* > 0,10 dan *VIF* < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada ketiga variabel independen tersebut tidak terdapat hubungan multikolinearitas dan dapat digunakan untuk memprediksi disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kebahagiaan terhadap kinerja pegawai.

Analisa Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Tabel 5 dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2.261 + 0.043X_1 + 0.416X_2 + 0.567X_3 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda di atas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta dari persamaan regresi linier berganda pada Tabel 4.9 adalah 2.261 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa jika disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kebahagiaan, nilainya adalah 0 (nol), maka kinerja

- pegawai adalah sebesar 2.261.
- Koefisien regresi untuk variabel disiplin kerja adalah sebesar 0.043 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada disiplin kerja, sementara kualitas pelayanan dan kebahagiaan diasumsikan tetap, maka besarnya kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0.043.
 - Koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0.416 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap perubahan sebesar satu satuan pada kualitas pelayanan sementara disiplin kerja dan kebahagiaan diasumsikan tetap, maka besarnya kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0.416. Nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 2.575 lebih besar dibandingkan t tabel yang
 - Koefisien regresi untuk variabel kebahagiaan adalah sebesar 0.567 dan bertanda positif, hal ini menjelaskan bahwa setiap peningkatan sebesar satu satuan pada kebahagiaan sementara disiplin kerja dan kualitas pelayanan diasumsikan tetap, maka kinerja pegawai akan mengalami peningkatan sebesar 0.567.

Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.261	2.679	
	Disiplin_Kerja	.043	.134	.050
	Kualitas_Pelayanan	.416	.162	.414
	Kebahagiaan	.567	.225	.408

Sumber: Data diolah, 2022

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.781 ^a	.610	.571	1.71653	2.872

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 6 menunjukkan nilai *R square* atau koefisien sebesar 0.610 maka dapat diketahui nilai R² yang dihasilkan sebesar 0.610 atau 61.00%. Angka ini menjelaskan bahwa kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara di masa Pandemi Covid 19 dipengaruhi oleh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kebahagiaan sebesar 61.00%, sedangkan sisanya sebesar 39.00% dipengaruhi oleh faktor-faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji F

Tabel 7. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.223	3	46.074	15.637	.000 ^b
	Residual	88.394	30	2.946		
	Total	226.618	33			

Sumber: Data diolah, 2022

Tabel 7 menunjukkan nilai F hitung sebesar 59.968 dengan tingkat signifikansi 0.000, Karena tingkat signifikansi kurang dari 0.05 (0.000 < 0.05) dan F hitung lebih besar dari F tabel (59.968 > 2.69) maka dapat dinyatakan bahwa harga, promosi dan kualitas pelayanan secara bersama – sama/simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna Aplikasi Lazada di Kota Manado.

Uji t

Tabel 8 menunjukkan:

- Nilai t hitung untuk variabel disiplin kerja (X1) sebesar 0.319 lebih kecil dibandingkan t tabel yang bernilai 2.04227. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih besar dari Alpha (0,05) yaitu sebesar 0.752. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap

- kinerja pegawai, Sehingga hipotesis 2 yang menyatakan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ditolak dan H_0 diterima.
2. Nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 2.575 lebih besar dibandingkan t tabel yang bernilai 2.04227. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih kecil dari Alpha (0,05) yaitu sebesar 0.015. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Sehingga hipotesis 3 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai diterima dan H_0 ditolak.
 3. Nilai t hitung untuk variabel kebahagiaan (X_3) sebesar 2.520 lebih besar dibandingkan t tabel yang bernilai 2.04227. Sedangkan tingkat signifikansi memiliki nilai yang lebih kecil dari Alpha (0,05) yaitu sebesar 0.017. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kebahagiaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, Sehingga hipotesis 4 yang menyatakan kebahagiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai diterima dan H_0 ditolak.

Tabel 8. Uji t

		Coefficients ^a	
	Model	t	Sig.
1	(Constant)	.844	.405
	Disiplin_Kerja	.319	.752
	Kualitas_Pelayanan	2.575	.015
	Kebahagiaan	2.520	.017

Sumber: Data diolah, 2022

Pembahasan

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti disiplin kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara tidak signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah keterlambatan pegawai berdasarkan wawancara awal yang dilakukan oleh penulis. Disiplin pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara kurang sehingga tidak signifikan mempengaruhi kinerja. Menurut Siagian (2016:305) menyatakan bahwa disiplin kerja dapat diartikan sebagai bentuk sikap, mental, pengetahuan dan perilaku pegawai untuk secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan karyawan lain, menaati ketentuan-ketentuan dan standar kerja yang berlaku, serta berusaha meningkatkan prestasi kerjanya. Maka dapat dikatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu keyakinan anggota yang memiliki kemauan maupun usaha yang tinggi untuk merefleksikan kebanggaan, kesetiaan, ataupun perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu organisasi. Berdasarkan hasil penelitian disiplin kerja yang dimiliki pegawai dalam hal menaati ketentuan – ketentuan dan standar kerja yang berlaku masih kurang sehingga disiplin kerja secara tidak signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. Pegawai masih ada yang sering terlambat datang ke kantor dan keluar pada saat jam kerja sehingga dianggap kurang disiplin dalam bekerja.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Mangowal dkk (2020) yang menemukan bahwa disiplin kerja bukan merupakan faktor yang signifikan mempengaruhi kinerja pegawai, dimana kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya yaitu iklim organisasi, kebahagiaan, dan penghargaan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Jones (2010:22) menjelaskan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Menurut Tjiptono (2014:56), terdapat lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas jasa, yaitu Berwujud (*Tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil, Empati (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, Keresponsifan (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap dan Keyakinan (*Assurance*) Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Islamiyah, Alyas dan Parawu (2021) menemukan

bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja pegawai/karyawan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor penting dalam menilai kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Minahasa Tenggara. Kualitas pelayanan yang baik menjadi faktor penilaian kinerja aparatur sipil yang optimal dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

Pengaruh Kebahagiaan Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan bahwa kebahagiaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti semakin meningkat kebahagiaan maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Kebahagiaan ditempat kerja adalah pola pikir yang memungkinkan individu untuk memaksimalkan kinerja dan potensinya. Dapat dilakukan dengan menyadari posisinya baik ketika bekerja sendiri maupun bersama orang lain, atau dengan kata lain menyadari peran organisasi. Ketika pegawai merasa bahagia tentunya segala sesuatu yang dikerjakan akan dikerjakan dengan penuh semangat dan akhirnya mampu meningkatkan kinerja pegawai tersebut. Kebahagiaan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kebahagiaan menurut Notoatmodjo (2015:25) memiliki tiga level yaitu tingkatan dimana kebahagiaan ada dan terlihat (*transient level*) tingkatan dimana melihat durasi atau stabilitas kebahagiaan ditempat kerja dari waktu ke waktu (*peron level*) dan tingkatan mengkaji konteks spesifik dari kebahagiaan ditempat kerja (*unit level*). Notoatmodjo (2015:23) mendefinisikan bahwa Kinerja Karyawan adalah ukuran dalam suatu organisasi sampai sejauh mana kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya serta sampai seberapa besar penghargaan yang diberikan Instansi dalam rangka pengembangan sumber daya manusia. Penelitian yang dilakukan Ronaldo, Lengkong dan Nelwan (2019) menunjukkan bahwa Kebahagiaan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil uji simultan ditemukan bahwa disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kebahagiaan secara bersama – sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut Darmawan (2013:41), menyatakan disiplin kerja diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak. Jones (2010:22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik. Demikian kebahagiaan itu sangat relatif antara satu dengan yang lain. Kebahagiaan di tempat kerja (*happiness at work*) sebagai *a mindset which allows you to maximize performance and achieve your potential*. Pola pikir yang memungkinkan Anda untuk memaksimalkan kinerja dan mengoptimalkan potensi seseorang. Hal ini dapat dilakukan ini dengan menyadari akan posisinya baik ketika bekerja sendiri atau dengan orang lain. Jadi kunci kebahagiaan adalah dengan menyadarinya, serta fokus kebahagiaan tidak hanya pada individu tetapi peran yang bersangkutan dalam sebuah kelompok atau organisasi. Sedangkan Kualitas pelayanan yang baik tentunya merupakan dimensi yang penting dalam meningkatkan performa atau kinerja, karena pelanggan akan merasa puas ketika kualitas pelayanan yang diberikan dapat menyentuh hati pelanggan. Hasil penelitian ini didukung oleh Sumakud dan Trang (2021) menemukan bahwa kebahagiaan kerja mampu mempengaruhi kinerja pegawai secara simultan. Selanjutnya penelitian Adi, Bagia dan Cipta (2019) yang menemukan bahwa disiplin kerja mempengaruhi kinerja pegawai secara simultan dan Islamiyah, Alyas dan Parawu (2021) yang menemukan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari uraian yang telah penulis kemukakan, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Disiplin kerja, kualitas pelayanan dan kebahagiaan secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara.
4. Kebahagiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara

Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis akan menyajikan saran-saran sebagai masukan bagi pihak perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Disiplin kerja terbukti berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga pihak instansi sebaiknya memperhatikan dan melakukan kiat-kiat untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai seperti membuat sistem reward dan punishment.
2. Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga pihak instansi sebaiknya semakin mendorong pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dimiliki.
3. Kebahagiaan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sehingga pihak Instansi sebaiknya mempertahankan faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kebahagiaan pegawai terutama kepentingan yang dirasakan oleh pegawai dan melakukan kiat-kiat dalam rangka peningkatan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I.,G.,P. Bagia, I.W., & Cipta, W. (2019). Pengaruh Promosi Jabatan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Bisma: Jurnal Manajemen*. Vol. 5, No. 1. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMAM/article/download/21990/13606>
- Darmawan, D. (2013). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: PT. Temprina Media Grafika,
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasibuan, M.S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan Ke Tiga Belas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Islamiyah, A.,N. Alyas, A., & Parawu, H.,E. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, Vol. 2. No. 5. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5442>.
- Jones, P. (2010). *Pengantar Teori-Teori Sosial*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kuncoro, M. (2019). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi Ke 3. Jakarta: Erlangga
- Notoatmodjo, S. (2015). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ponto, P.,Y. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Setia Karya Kota Tomohon. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol. 3. No. 2. <http://www.ejournal.fekon-unima.ac.id/index.php/JPE/article/view/1481>
- Ronaldo, M., & Lengkong, V.P.K., & Nelwan, O.S. (2019). Dampak Iklim Organisasi Dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Sintensa Peninsula Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 7, No. 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/26455/26074>
- Seligman, M.E.P. (2005). *Authentic Happiness Menciptakan Kebahagiaan Dengan Psikologi Positif*. Bandung: Mizan
- Siagian, S. (2016). *Fungsi-Fungsi Manajerial Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sumakud, M.G., & Trang, I. (2021) Pengaruh Lingkungan Kerja, Kebahagiaan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Samsat Kota Kotamobagu. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 8, No. 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/33484/31687>

Suprapti, S., Astuti, J. P., Sa'adah, N., Rahmawati, S. D., Astuti, R. Y., Sudargini, Y., & Khasanah, N. E. (2020). The Effect of Work Motivation, Work Environment, Work Discipline on Employee Satisfaction and Public Health Center Performance. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(2), 153-172. <https://jiemar.org/index.php/jiemar/article/view/50>.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Waani, T.J.K., & Uhing, Y. (2022). Dampak Iklim Organisasi Dan Kebahagiaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Swiss Bell Maleosan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 10, No. 1. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/37818/34678> diakses

