

## Pengaruh Pemberdayaan Psikologis dan komitmen organisasional terhadap kinerja pelayanan publik

<sup>1</sup>Ani Rohaeni, <sup>2</sup>Sindrawati, <sup>3</sup>Muhammad Syukrullah

<sup>1,2,3</sup>Prodi Administrasi Publik, Universitas Bandung

Korespondensi : ani.rohaeni@stiabandung.ac.id

### Abstrak

Upaya untuk mewujudkan keberhasilan program pemerintah terletak pada SDM yang dimiliki termasuk untuk program pengendalian penduduk. Tujuan penelitian adalah menganalisis Pengaruh Pemberdayaan Psikologis dan komitmen organisasional terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana. Kabupaten Bandung UPTD P5A. Studi kausal dengan sampai 87 pegawai. Analisis data menggunakan analisis regresi dengan alat bantu SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan Kinerja pelayanan publik para ASN dalam pengendalian pendudukan didorong oleh komitmen organizational yang tinggi yang didorong oleh pemberdayaan psikologis. Para pegawai yang memahami makna menjadi ASN, memiliki kompetensi, mengetahui dampak dari kedudukannya sebagai ASSN terhadap organisasi cenderung memiliki komitmen tinggi dan kinerja yang sesuai dengan tuntutan. Diskusi lebih lanjut mengenai temuan penelitian yang menempatkan pentingnya.

**Kata kunci:** Pemberdayaan Psikologis, komitmen organisasional, kinerja, Pengendalian penduduk.

### Abstract

Efforts to realize the success of government programs lie in the human resources they have, including for population control programs. The aim of the research is to analyze the influence of psychological empowerment and organizational commitment on public service performance in the Population Control and Family Planning Service. Bandung Regency UPTD P5A. Causal studies with up to 87 employees. Data analysis uses regression analysis with SPSS 25 tools. The research results show that the public service performance of ASNs in controlling occupation is driven by high organizational commitment which is driven by psychological empowerment. Employees who understand the meaning of being an ASN, have competence, and know the impact of their position as an ASSN on the organization tend to have high commitment and performance that meets demands. Further discussion of the research findings places importance.

**Keyword:** Psychological Empowerment, organizational commitment, performance, Population control

## 1. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki program untuk pengendalian penduduk melalui program Keluarga Berencana. Program KB dirancang untuk membantu masyarakat dalam memahami dan mempraktekkan pengaturan kelahiran yang sehat dan bertanggung jawab. Melalui program ini, pemerintah menyediakan berbagai macam alat kontrasepsi dan memberikan penyuluhan kepada masyarakat mengenai cara penggunaannya serta manfaatnya. Selain itu, program KB juga memberikan dukungan bagi pasangan untuk merencanakan keluarga mereka dengan baik. Keluarga Berencana (KB) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk mengendalikan pertumbuhan penduduk melalui upaya-upaya penyuluhan, pemenuhan kebutuhan kontrasepsi, dan perencanaan keluarga. Program KB ini dilaksanakan oleh Kementerian Kesehatan dan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN).

Keberhasilan program pemerintah tersebut tidak dapat dilepaskan dari peran pemerintah daerah seperti di Kabupaten Bandung. Melalui Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana. Pemerintah

Kabupaten Bandung merancang program yang ditujukan untuk mendukung upaya pemerintah pusat tersebut. Melalui Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2KBPPPA), pemerintah Kabupaten Bandung merancang program-program yang ditujukan untuk meningkatkan keberhasilan program KB.

Keberhasilan beberapa program seperti peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan KB, penambahan jumlah puskesmas, klinik-klinik kecil, dan pos KB, penyediaan berbagai jenis alat kontrasepsi, termasuk pil KB, suntik KB, implant, dan kondom tidak dapat dilepaskan dari peran para pegawai di UPTD Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Bandung. Penyuluhan dan promosi KB serta kampanye tentang pentingnya KB melalui berbagai media, seperti spanduk, brosur, dan iklan di media massa yang melibatkan tokoh agama, tokoh masyarakat, dan kelompok perempuan dalam kampanye tersebut memerlukan dukungan para pegawai yang memiliki kinerja tinggi. Kinerja tinggi tersebut tidak mudah diwujudkan. Hal ini terkait dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya seperti komitmen. Hal ini dikemukakan oleh Almeida et al. (2019), Saleem et al. (2019). Namun beberapa penelitian justru menunjukkan tidak adanya pengaruh komitmen terhadap kinerja. Indarti et al. (2017) yang mengemukakan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan. Beberapa penelitian lain justru menunjukkan adanya peran pemberdayaan secara psikologis terhadap kinerja secara langsung. Malik et al (2021); Kundu et al (2019) menunjukkan pentingnya pemberdayaan psikologis bagi kinerja para pegawai. Sedangkan Srivastava, & Dhar, (2016). Menunjukkan komitmen organisasional sebagai variabel mediasi untuk pemberdayaan psikologis.

Perubahan pada kinerja dapat dibuktikan melalui pemberdayaan dan komitmen psikologis para pegawai. Namun hubungan ketiga variabel tersebut perlu dibuktikan kembali pada konteks berbeda terutama di lembaga publik. Secara umum baik pemberdayaan psikologis maupun komitmen organisasional diketahui sebagai pendorong kinerja. Namun karena adanya inkonsistensi maka perlu pembuktian kembali pada konteks berbeda seperti di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2KBPPPA), pemerintah Kabupaten Bandung. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai kerangka kerja untuk mewujudkan kinerja yang optimal di lingkungan pemerintah. Penelitian mengurangi kesenjangan tentang penjelasan mengenai kinerja para pegawai yang masih menimbulkan kontraproduktif. Tujuan penelitian adalah menjelaskan fungsi pemberdayaan psikologis dan komitmen organisasional terhadap kinerja pelayanan publik pada pegawai Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana. Kabupaten Bandung UPTD P5A.

## Landasan teori

### Pengaruh Pemberdayaan Psikologis terhadap kinerja pelayanan publik

Pemberdayaan secara psikologis sangat penting dalam tata kelola pegawai. Pemberdayaan psikologis sebagai perasaan pegawai terkait dengan pengendalian situasi di tempat kerja yang terkait dengan pekerjaan atau interaksi sosial (Matsuo, 2019). Oleh karena itu pemberdayaan psikologis bersifat multi-dimensional yaitu aspek psikologis para pegawai (Malik, Sarwar & Orr, 2020). Menunjukkan otoritas, individu dalam pekerjaan secara psikologis (Liu et al. 2017; Abbasi et al. 2020). Malik, et al. (2020), Mathew dan Nair (2021), Lim et al, (2021) Qing, et al. (2019) mendefinisikan sebagai motivasi intrinsik yang bersumber pada 4 aspek kognitif yaitu *meaning*, *competence*, *self-determination* dan *impact*. Pemberdayaan psikologis merupakan upaya organisasi dalam memberikan kebebasan, dukungan, pengakuan, dan tanggung jawab kepada karyawan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan mereka dalam mencapai tujuan organisasi. Pemberdayaan psikologis yang k dapat membantu meningkatkan motivasi, kepercayaan diri, dan rasa percaya karyawan terhadap institusi yang menjadi sumber daya bagi kinerja tinggi. Marhaeni, & Salim, (2019), Jha, S., & Singh, S. (2019) maupun Kim, & Lee, (2019) mengemukakan dampak positif pemberdayaan psikologis terhadap kinerja publik.

Pemberdayaan psikologis membantu meningkatkan keterampilan dan kemampuan karyawan dalam menangani masalah dan kebutuhan masyarakat, sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif (Muafi, M & Johan, A, 2022). pemberdayaan psikologis meningkatkan kolaborasi dan koordinasi antar karyawan dalam memberikan pelayanan publik, sehingga dapat memperkuat sinergi dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

H1: Pemberdayaan Psikologis berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik

### **Pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pelayanan publik**

komitmen organisasional adalah faktor yang sangat penting dalam kehidupan berorganisasi. Komitmen organisasional dapat didefinisikan sebagai kesetiaan atau keterikatan yang dimiliki oleh seorang karyawan terhadap organisasi tempatnya bekerja. Allen & Meyer (1991) Sallem (2019), Razzaq et al. (2018) mengemukakan 1) Komitmen Afektif, 2) Komitmen Normatif, 3) Komitmen Kontinuansi. Komitmen sebagai loyalitas karyawan kepada majikan (Kumasey et al., 2016). Lee dan Reade (2018) mendefinisikan sebagai sikap karyawan terhadap organisasi yang mengarah ke asosiasi khusus dengan organisasi. Saleem dkk, 2019) mengemukakan Komitmen organisasional membantu menciptakan iklim kerja yang positif dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang memiliki tingkat komitmen organisasional yang tinggi cenderung lebih produktif, lebih berdedikasi, lebih mampu bekerja sama, dan lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan tuntutan kerja. Almeida et al. (2019), Saleem et al. (2019) menunjukkan adanya pengaruh komitmen terhadap kinerja. Sharma & Dhar (2016), Sharma et al. (2016) menjelaskan bahwa komitmen afektif memiliki dampak kuat pada kinerja pekerjaan. Penting bagi instansi pelayanan publik untuk mengembangkan dan meningkatkan komitmen organisasional karyawan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Hipotesis yang diusulkan

H2: komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik

### **Komitmen organisasional memediasi pengaruh pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelayanan publik**

Kinerja pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi pemerintah atau organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, responsif, dan berkualitas kepada masyarakat. Ivanovic dan Colin (2006) menjelaskan dua aspek kinerja, yaitu sikap dan hasil kerja. Sikap mengacu pada bagaimana seseorang merespons tugas dan tanggung jawab mereka, serta bagaimana mereka berinteraksi dengan orang lain di tempat kerja. Sementara hasil kerja mengacu pada seberapa baik seseorang menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka secara kuantitatif dan kualitatif. Saleem et al. (2019) menjelaskan sebagai kegiatan dan tugas yang dilakukan oleh karyawan secara efektif dan efisien. Robin dan Judge (2017) bahwa dimensi kerja terdiri dari tugas, kewargaan, dan *counterproductivity*.

Dibutuhkan pemberdayaan psikologis sebagai strategi yang efektif, untuk mendorong komitmen yang pada akhirnya meningkatkan kinerja secara terus-menerus Karyawan yang memiliki komitmen organisasional yang tinggi cenderung lebih termotivasi untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik. Mereka akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan solusi yang efektif atas masalah yang dihadapi masyarakat. Pemberdayaan psikologis dan komitmen organisasional merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian, komitmen organisasional dapat memediasi pengaruh pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelayanan publik. Hipotesis yang diajukan :

H3: komitmen organisasional memediasi pengaruh pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelayanan publik.

## 2. METODE

Rancangan studi kausal menggunakan survei terhadap para pegawai di Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana. Kabupaten Bandung UPTD P5A sebanyak 84 pegawai. Penelitian untuk menguji hipotesis kausal tentang hubungan antara faktor-faktor tertentu dengan kinerja pegawai. Desain penelitian yang ketat dan pengendalian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi variabel yang diteliti, untuk memastikan validitas dan keabsahan hasil penelitian antara lain instrumen penelitian, pegawai non struktural hanya fungsional, tidak memasuki masa pensiun. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi dengan menggunakan bantuan software SPSS for windows.

Pengukuran pemberdayaan psikologi mengacu pada Lim et al. (2021) yaitu 1) *meaning* lebih pada mendorong lebih banyak usaha dalam pekerjaan, layanan berkualitas lebih tinggi, dan berjuang untuk pencapaian tujuan yang lebih besar. 2) *competence* menjadikan para pegawai berkinerja lebih baik. 3) *self-determination*, karyawan yang memiliki otonomi tinggi dalam menentukan pekerjaan, cenderung mampu beradaptasi dengan tantangan baru dan merancang metode kerja inovatif yang membantu mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kualitas produk dan layanan. 4) *impact*, karyawan lebih mungkin mempengaruhi hasil organisasi untuk terlibat dalam perilaku kerja produktif yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan memberikan produk dan layanan berkualitas tinggi (misalnya perilaku kewarganegaraan).

Pengukuran komitmen organisasional diukur berdasarkan Allen & Meyer (1991) Sallem (2019), Razzaq et al. (2018) yaitu Komitmen afektif sebagai keterikatan emosional karyawan berdasarkan hasil identifikasi hal-hal menarik dan keterlibatan dalam organisasi. Komitmen kontinuitas sebagai kesadaran akan biaya meninggalkan organisasi. Komitmen normatif mewakili kewajiban yang dirasakan untuk tetap berada dalam organisasi berdasarkan pertimbangan norma.

Pengukuran kinerja mengacu pada dimensi kinerja yaitu 1) pencapaian, tanggung jawab atau untuk tugas-tugas administratif tugas utama (deskripsi pekerjaan konvensional), 2) kewarganegaraan yaitu tindakan seperti membantu orang lain ketika tidak diperlukan, mendukung tujuan organisasi, membuat saran yang konstruktif, dan mengatakan hal-hal positif tentang tempat kerja, 3) *counter productivity*, yaitu tindakan yang aktif merusak organisasi. Perilaku termasuk mencuri, merusak properti perusahaan, berperilaku agresif terhadap rekan kerja, dan absen dalam pekerjaan. Jawaban responden dalam bentuk skala likert yang terdiri dari lima atau tujuh pilihan jawaban, yang mencakup rentang dari "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju"

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel1. Karakteristik responden**

Karakteristik reponden	Jumlah	Persentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	61	72 %
Perempuan	23	28 %
Umur		
20-25 tahun	15	18 %
25-30 tahun	22	26 %

30-35 tahun	47	56 %
Lama bekerja		
2-4 tahun	17	20 %
4-6 tahun	32	38 %
Lebih dari 6 tahun	35	42 %

Berdasarkan pada hasil penelitian ini, diperoleh bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 61 atau 72% . Penelitian ini juga menemukan bahwa mayoritas responden berumur 30-35 tahun dengan jumlah 56 %, dan terakhir berdasarkan pada lama bekerja, mayoritas responden telah bekerja lebih dari 6 tahun sebanyak 42%.

### Analisis Deskriptif

**Tabel 2. Analisis Deskriptif**

No	Variabel	Presentase Rata-Rata Skor	Interpretasi
1	Pemberdayaan psikologis	85,47%	Baik
2	Komitmen organisasional	75,17%	Baik
3	Kinerja pelayanan publik	76,81%	Baik

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validasi digunakan untuk mengukur tingkat validitas atau keabsahan suatu pertanyaan kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS Versi 25, menggunakan taraf signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 84 responden. Berdasarkan kuesioner yang terdiri dari variabel pelatihan, motivasi dan kinerja karyawan diperoleh nilai rata-rata pada uji validitas diatas 0,3. Jika nilai standar dari validitas diperoleh lebih dari 0,3, maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Adapun pengujian validitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Uji Validitas pemberdayaan psikologis**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	19.07	10.995	.792	.922
P2	18.95	11.858	.854	.914
P3	18.89	12.196	.833	.917
P4	18.82	12.013	.797	.920

Sumber: Data diolah peneliti

**Tabel 4. Uji validitas Komitmen organisasi validity test**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	18.66	8.695	.653	.791
P2	18.52	9.325	.642	.793
P3	18.57	9.507	.709	.783

**Tabel 5. Uji Validitas Kinerja Karyawan**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	19.47	7.056	.588	.829
P2	19.42	6.650	.797	.779
P3	19.22	7.835	.640	.815

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 3 terlihat bahwa seluruh variabel menunjukkan hasil yang reliabel, dimana nilai koefisien reliabilitas masing-masing variabel lebih besar dari r kritis sebesar 0,6. Dengan demikian seluruh variabel penelitian memiliki reliabilitas yang baik dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya. Adapun pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai reliabilitas	r-kritis	Keterangan
Pemberdayaan psikologis	0,647	0,6	Reliabel
Komitmen organisasional	0,772	0,6	Reliabel
Kinerja pelayanan publik	0,784	0,6	Reliabel

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 7. Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pemberdayaan psikologis	.550	1.818
	Komitmen organisasional	.738	1.354

a. Dependent Variable: Kinerja pelayanan publik

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa variabel independen memiliki nilai toleransi tidak kurang dari 0,10. Nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan bahwa variabel independen memiliki nilai VIF tidak lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa pada variabel independen tidak terjadi multikolinearitas.

**Hasil Uji Regresi**

Dari output di atas diketahui nilai intercept dan koefisien regresi sehingga dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,013 + 0,271 X1 + 0,216 X2 + e$$

**Tabel 8. Analisis regresi berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,013	1,497		4,038	0,000
Pemberdayaan psikologis	0,271	0,064	0,250	3,334	0,001
Komitmen organisasional	0,286	0,073	0,179	2,708	0,014

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

$a = 6,013$  artinya jika variabel-variabel pemberdayaan psikologis dan komitmen organisasional bernilai nol maka variabel kinerja pelayanan publik akan bernilai 6,013 satuan, dengan demikian dapat diketahui bahwa garis-garis regresi memotong sumbu Y pada titik 6,013.

$b_1 = 0,271$  artinya jika pemberdayaan psikologis meningkat sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka variabel pemberdayaan psikologis akan meningkat sebesar 0,271 satuan.

$b_2 = 0,286$  artinya jika komitmen organisasional meningkat sebesar satu satuan sedangkan variabel lainnya konstan, maka variabel komitmen organisasional akan meningkat sebesar 0,286 satuan.

Dari hasil perolehan nilai-nilai di atas terlihat bahwa nilai t-hitung yang diperoleh variable pemberdayaan psikologis  $3,334 > t$  tabel (1,97214), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya secara parsial, variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Variabel komitmen organisasional diperoleh sebesar  $2,708 > t$  tabel (1,97214), sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya secara parsial, variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada. Adapun pengujian secara simultan adalah sebagai berikut:

**Tabel 9. Uji hipotesis**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	352,657	3	117,552	28,714	0,000 <sup>b</sup>
Residual	804,363	196	4,104		
Total	1157,020	199			

a. Predictor: (Constant), komitmen organisasional, pemberdayaan psikologis

b. Dependent Variable: kinerja pelayanan publik

Berdasarkan uji ANOVA, nilai F hitung adalah 28,714 dengan nilai signifikan 0,000. Jadi jika dibandingkan maka  $F$  hitung  $> F$  tabel yaitu  $22,821 > 2,65$  sehingga disimpulkan bahwa variabel pemberdayaan psikologis dan komitmen organisasional secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas pengendalian penduduk dan keluarga berencana.

**Pembahasan**

Dalam penelitian ini, tanggapan mengenai item-item pertanyaan mengenai pemberdayaan psikologis sudah dalam kategori setuju, artinya bahwa ketika institusi memperhatikan mengenai aspek pemberdayaan psikologis, maka dapat membantu dalam meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat memberikan dampak yang baik bagi institusi itu sendiri. Terlihat dari hasil perhitungan juga bahwa

tanggapan responden yang telah dipaparkan sebelumnya, dari setiap indikator yang diajukan termasuk dalam kategori setuju. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial atau uji-t yang telah dilakukan dapat di simpulkan variabel pemberdayaan psikologis menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya penting bagi institusi untuk memperhatikan faktor ini.

Kemudian, penelitian ini juga menemukan bahwa tanggapan mengenai komitmen organisasional dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki komitmen akan termotivasi dalam meningkatkan kinerjanya pada institusi dimana ia bekerja. Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh Sri Puji Astuti (2021) yang menyatakan bahwa Ketika seorang pegawai merasa memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi tempatnya bekerja, ia cenderung lebih bersemangat dan berdedikasi dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini bisa membawa dampak positif terhadap kinerja pegawai. Oleh karena itu, organisasi dapat meningkatkan komitmen pegawai dengan cara memperhatikan faktor-faktor seperti kepuasan kerja, keadilan organisasi, dan dukungan organisasi. Dengan demikian, diharapkan kinerja pegawai dapat meningkat dan mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif.

Terakhir, penelitian ini juga menemukan bahwa kedua variabel yaitu pemberdayaan psikologis dan komitmen organisasi secara simultan berpengaruh pada kinerja pelayanan publik. Dalam hasil perolehan ANOVA simpulan yang dapat diperoleh menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh yang penting dalam menjelaskan bagaimana kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan. Menurut Ananda (2020) pemberdayaan psikologis merupakan suatu proses yang bertujuan untuk memberikan dukungan dan memperkuat sumber daya psikologis pegawai dalam rangka meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan. Begitu juga dengan komitmen organisasi yang merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan publik. Ketika organisasi memiliki komitmen yang kuat terhadap pelayanan publik, maka pegawai yang bekerja di dalamnya cenderung lebih termotivasi dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan efektif.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa saat ini pelayanan publik menghadapi berbagai tantangan dan perubahan yang signifikan sebagai dampak dari perkembangan teknologi, tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, serta perubahan kebijakan dan regulasi. Beberapa permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan publik antara lain yaitu keterbatasan sumber daya, rendahnya kualitas pelayanan, kurangnya transparansi dan akuntabilitas, serta perubahan regulasi dan kebijakan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan upaya yang terus menerus dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain, peningkatan sumber daya, penerapan teknologi, peningkatan transparansi dan akuntabilitas, serta memberikan pelatihan dan pengembangan terhadap sumber daya manusia. Dalam penelitian ini, peran dari pemberdayaan psikologis dan komitmen organisasional memberikan pengaruh yang signifikan dalam membentuk kinerja pelayanan yang baik. Model yang diuji pada penelitian ini memberikan gambaran bahwa dalam konteks layanan publik komitmen organisasi menjadi sangat penting karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas dan efektivitas pelayanan publik yang disediakan. Komitmen organisasi mencakup kesediaan dan tekad dari seluruh anggota organisasi untuk bekerja secara maksimal dan berusaha untuk mencapai tujuan bersama.

## 5. SARAN

Komitmen organisasi yang tinggi dapat meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas dan efektivitas pelayanan, seperti responsivitas, akurasi, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, komitmen organisasi juga dapat membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan pelayanan publik yang disediakan. Dengan menunjukkan keseriusan dan tanggung jawab organisasi dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, masyarakat dapat lebih percaya dan menghargai pelayanan publik tersebut. Untuk meningkatkan komitmen organisasi, diperlukan upaya yang terus menerus, seperti memperkuat nilai-nilai organisasi, memfasilitasi partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan, memberikan motivasi dan penghargaan, serta memberikan pelatihan dan pengembangan karir bagi pegawai. Hal ini dapat membantu menciptakan budaya organisasi yang positif dan mendorong pegawai untuk berkomitmen lebih tinggi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abbasi, S. G., Shabbir, M. S., Abbas, M., & Tahir, M. S. (2021). HPWS and knowledge sharing behavior: The role of psychological empowerment and organizational identification in public sector banks. *Journal of Public Affairs*, 21(3).
- [2] Almeida, M. D. G. M. C., & Coelho, A. F. M. (2019). The antecedents of corporate reputation and image and their impacts on employee commitment and performance: The moderating role of CSR. *Corporate Reputation Review*, 22, 10-25.
- [3] Ananda Dwi Kurniawan. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Pemberdayaan Psikologis, Dan Komitmen Afektif Terhadap Kinerja Pekerjaan (Studi Kasus: Perawat Rawat Inap Rumah Sakit X Gresik). *Kaos Gl Dergisi*, 8(75),
- [4] Indarti, S., Fernandes, A. A. R., & Hakim, W. (2017). The effect of OCB in relationship between personality, organizational commitment and job satisfaction on performance. *Journal of Management Development*, 36(10), 1283-1293.
- [5] Indarti, S., Solimun, S., Fernandes, A. A. R., Hakim, W., (2017) "The effect of OCB in relationship between personality, organizational commitment and job satisfaction to performance", *Journal of Management Development*. Emerald Publishing Limited
- [6] Jha, S., & Singh, S. (2019). Psychological empowerment, organizational commitment, and job satisfaction: An empirical investigation in Indian context. *Management Research Review*, 42(11), 1248-1275.
- [7] Kim, J. H., & Lee, J. Y. (2019). The effects of psychological empowerment and organizational climate on organizational commitment and job satisfaction in public organizations. *Sustainability*, 11(14), 3763.
- [8] Kundu, S. C., Kumar, S., & Gahlawat, N. (2019). Empowering leadership and job performance: mediating role of psychological empowerment. *Management Research Review*.

- [9] Lee, H. J., & Reade, C. (2018). The role of Yin-Yang leadership and cosmopolitan followership in fostering employee commitment in China: a paradox perspective. *Cross Cultural & Strategic Management*.
- [10] Lim, J. Y., Moon, K. K., & Christensen, R. K. (2022). Does psychological empowerment condition the impact of public service motivation on perceived organizational performance? Evidence from the US federal government. *International Review of Administrative Sciences*, 88(3), 682-701.
- [11] Malik, M., Sarwar, S., & Orr, S. (2021). Agile practices and performance: Examining the role of psychological empowerment. *International Journal of Project Management*, 39(1), 10-20.
- [12] Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61-89.
- [13] Muafi, M., & Johan, A. (2022). Role of remote transformational leadership on service performance: Evidence in Indonesia. *Engineering Management in Production and Services*, 14(4), 77–93. <https://doi.org/10.2478/emj-2022-0032>
- [14] Qing, M., Asif, M., Hussain, A., & Jameel, A. (2020). Exploring the impact of ethical leadership on job satisfaction and organizational commitment in public sector organizations: The mediating role of psychological empowerment. *Review of Managerial Science*, 14, 1405-1432.
- [15] Razzaq, S., Shujahat, M., Hussain, S., Nawaz, F., Wang, M., Ali, M., & Tehseen, S. (2018). Knowledge management, organizational commitment and knowledge-worker performance: The neglected role of knowledge management in the public sector. *Business process management journal*.
- [16] Robbins, S, Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* 17th. NY: Pearson
- [17] Saleem, M. A., Bhutta, Z. M., Nauman, M., & Zahra, S. (2019). Enhancing performance and commitment through leadership and empowerment: An emerging economy perspective. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 303-322.
- [18] Sharma, P., Kong, T. T. C., & Kingshott, R. P. J. (2016). Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance. *Journal of Service Management*, 27(5), 773–797.
- [19] Sharma, J.R., Dhar, R.L., (2016) "Factors influencing job performance of nursing staff: Mediating role of affective commitment", *Personnel Review*, Vol. 45 Issue: 1, pp.161
- [20] Srivastava, A. P., & Dhar, R. L. (2016). Impact of leader member exchange, human resource management practices and psychological empowerment on extra role performances: The mediating role of organizational commitment. *International Journal of Productivity and Performance Management*
- [21] Sri Puji Astuti, W. R. (2021). PENGARUH MOTIVASI INTRINSIK, MOTIVASI EKSTRINSIK DAN KOMITMEN ORGANSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BANK BTN. *Jurnal Dinamika DotCom*, 9(1), 1–8. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.35137/jmbk.v9i1.523>