

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.id

Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

PERAN PENDIDIKAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PENGELOLA RUANG PUBLIK TERPADU RAMAH ANAK (RPTRA) KELURAHAN SRENGSENG SAWAH JAKARTA SELATAN MELALUI MODERASI SIKAP MELAYANI MASYARAKAT

Reny Andriyanty¹, Adib Fathin Haritsah², Delila Rambe³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957 Jakarta

¹r.andriyanty@gmail.com

²haritsahoke@gmail.com

³lila_rambe@gmail.com

Article Info

ABSTRACT

Article history:

Received 09-24-2022

Revised 09-30-2022

Accepted 10-4-2022

Keywords:

Pendidikan; Produktivitas kerja, Sikap melayani; RPTRA.

Child-friendly integrated public open space or abbreviated as RPTRA is an institution under the provincial government of DKI Jakarta. This RPTRA is an open space that is a place for all residents to interact at every village level in DKI Jakarta Province. The objectives of this study were: 1) to determine the direct effect between education on the productivity of Srengseng Sawah Village RPTRA employees, 2) to determine the direct effect between service attitudes on the productivity of Srengseng Sawah Village RPTRA employees and 3) to determine the effect of education to the productivity of Srengseng Sawah Village RPTRA employees through moderation of service attitudes. This research method was descriptive. The analysis was conducted with 36 samples of child-friendly integrated public space (RPTRA) management employees in Srengseng Sawah Village. The research data were qualitative and quantitative data. Data analysis applied structural equations. The results showed that education has no direct influence on the productivity of Srengseng Sawah Village RPTRA employees. The second conclusion states that there was a direct relationship between service attitude and productivity of Srengseng Sawah Village RPTRA employees. The third conclusion, there was an indirect effect between education variables on productivity with moderation of service attitude variables.

This is an open access article under the CC BY-SA license



Corresponding Author:

Reny Andriyanty

Fakultas Ekonomi, Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957

Jln. M.Kahfi II No.33 Jagakarsa Jakarta Selatan, Kode Pos : 12640

Email : r.andriyanty@gmail.com

DOI: <http://dx.doi.org/10.32833/majem.v10i2.265>

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.idWebsite : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

I. PENDAHULUAN

Ruang terbuka publik terpadu ramah anak atau disingkat dengan RPTRA adalah lembaga dibawah pemerintah provinsi DKI Jakarta. RPTRA ini adalah ruang terbuka yang menjadi tempat berinteraksi seluruh warga disetiap tingkat kelurahan di Provinsi DKI Jakarta. RPTRA dilengkapi dengan tempat bermain terbuka, perpustakaan, PKK Mart, ruang laktasi, ruang serbaguna, toilet dan ruang serbaguna yang dilengkapi dengan fasilitas wifi sehingga dapat dimanfaatkan oleh anak-anak untuk belajar (Indriany, 2017). Secara umum terdapat enam tujuan pendirian RPTRA, diantaranya adalah penyediaan ruang terbuka untuk memenuhi hak anak untuk dapat tumbuh, kembang dan berpartisipasi dengan optimal sesuai harkat dan martabat manusia, menyediakan prasarana dan sarana kemitraan antara pemda dengan masyarakatnya, mendukung pengembangan kota ramah anak, menyediakan prasarana dan sarana yang mendukung kegiatan sepuluh program pokok PKK, menyediakan prasarana dan sarana ruang terbuka hijau dan penyerapan air tanah di Jakarta, serta menyediakan sarana dan prasarana pengembangan pengetahuan dan keterampilan para kader PKK diwilayah sekitarnya (Handayani, 2019; Purnama & Segi Sufia Purnama, 2017).

Tugas penting RPTRA harus memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, harus didukung oleh produktivitas kerja dari para pegawainya. Saat ini, setiap RPTRA dikelola oleh enam orang pegawai dengan status PHL (beberapa berstatus ASN). Penelitian Pramularso dan Marginingsih tahun 2020 pada RPTRA Kebon Pala Jakarta Timur menyatakan bahwa kepuasan masyarakat berkorelasi secara positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan pegawai RPTRA itu sendiri, baik secara parsial maupun secara bersamaan dengan variabel fasilitas yang tersedia (Pramularso & Marginingsih, 2020). Hal senada dijelaskan oleh penelitian Rusnanto, terkait pelayanan RPTRA saat pandemic covid-19. Penelitian ini juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai RPTRA tetap berpengaruh positif terhadap kepuasan yang diterima masyarakat (Rustanto, 2021). Penelitian Dinda yang dilakukan tahun 2020, menyatakan bahwa kolaborasi antara para pegawai pengelolaan dan pengunjung sangat berpengaruh dalam menciptakan kenyamanan di RPTRA Maya Asri 13 Kelurahan Palmerah Jakarta Barat (Mansur, 2020). Dalam hal kelembagaan, strukturnya melekat pada tingkat kelurahan. Sehingga pengelola harus menjalankan seluruh kegiatan yang menurut kelurahan dibutuhkan oleh masyarakat. Peran pengelola menjadi sangat penting dalam kaitannya untuk menjadi agen pemerintah dalam merangkul masyarakat melalui berbagai kegiatan sesuai tugas pokok RPTRA itu sendiri (Andiansyah & Bayquni, 2022). Keberhasilan pengelola RPTRA menjadi penting, karena sebagai agen pemerintah mereka berkewajiban memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan sumberdaya manusia yang berkualifikasi dan memiliki sikap melayani. Penelitian Tangen menjelaskan bahwa perekrutan pengelola RPTRA sudah memenuhi seleksi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu namun masih mengabaikan latarbelakang pendidikan. Hal ini direkomendasikan untuk diubah, sehingga kompetensi pengelola memang sejalan dengan tugas pokok RPTRA (Indriany, 2017a). Analisis yang dilakukan pada RPTRA Kembangan Utara Kota Administrasi Jakarta Utara, dinyatakan bahwa pelayanan belum optimal akibat keterbatasan sumber daya pengelola (Rakasiwi, 2019).

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.idWebsite : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

Salah satu RPTRA di Kota Administrasi Jakarta Selatan adalah RPTRA di kelurahan Srengseng Sawah. Saat ini masih banyak pegawai di RPTRA tingkat pendidikannya kurang mendukung dalam hal penggunaan aplikasi di RPTRA dan jurusan pendidikan yang tidak sesuai dengan kompetensi dalam pengelolaan RPTRA itu sendiri. Saat ini rata-rata pegawai RPTRA adalah lulusan SMA/SMK sederajat. Sementara seharusnya dikelola oleh setingkat sarjana. Untuk menciptakan pelayan prima bagi masyarakat, pegawai pengelola RPTRA harus memiliki *softskills* yang berkaitan dengan hubungan antar manusia, empati, kemampuan menghadapi dan memberikan solusi kreatif kepada masyarakat terkait tugasnya. Sehingga pendidikan yang sesuai dan sikap melayani dari para pengelola akan mendukung aktifitas kerja yang dapat meningkatkan produktivitas kerja. Semakin tinggi produktivitas pegawai RPTRA, maka diharapkan akan semakin tinggi kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan pembahasan diatas, maka diperlukan suatu kajian mengenai kualifikasi Pendidikan, sikap melayani dan produktivitas pegawai pengelola RPTRA di Kelurahan Srengseng Sawah. Maka tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui pengaruh langsung antara Pendidikan terhadap produktivitas pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah, 2) untuk mengetahui pengaruh langsung antara sikap melayani terhadap produktivitas pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah dan 3) untuk mengetahui untuk mengetahui apakah pendidikan memiliki pengaruh terhadap produktivitas pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah melalui moderasi sikap pelayanan.

II. STUDI LITERATUR

Pengaruh Pendidikan Terhadap Produktivitas Kerja

International Labour Organization (2015) terkait publikasi mengenai “improve Your Business” mendefinisikan produktivitas sebagai proses pendayagunaan inovasi dan sumberdaya yang efektif untuk meningkatkan nilai tambah atas suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh bisnis/organisasi nir-laba. Dan secara umum produktivitas akan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Terkait faktor internal, faktor pendidikan dan motivasi karyawan menjadi penting dalam peningkatan produktivitas (International Labour Organization, 2015). Terkait pelayanan publik, penelitian Nguyen *et al* (2021) melakukan analisis terhadap faktor yang mempengaruhi produktivitas peneliti di Universitas Sains dan Teknologi Vietnam menyatakan bahwa investasi pada faktor manajerial dan pengembangan sumberdaya manusia memiliki peran penting dalam peningkatan produktivitas atas dihasilkannya penelitian-penelitian yang unggul (Nguyen *et al.*, 2021). Penelitian yang mengkaji aspek peran manajer berpendidikan tinggi terhadap produktivitas bisnis skala kecil dan menengah di Tanzania, menunjukkan bahwa manajer dengan tingkat pendidikan lebih rendah lebih merespon penerapan inovasi kedalam proses bisnisnya dibanding manajer yang lebih tidak berpendidikan (Timothy, 2022). Penelitian di Bratislava yang dilakukan tahun 2016, menunjukkan bahwa perkembangan kualitas sumberdaya manusia dalam proses kerja akan sangat erat kaitannya dengan pendidikan (Trefová & Olšavský, 2016). Penelitian Mawaddah dan Paskarini di Surabaya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pendidikan dengan

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.idWebsite : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

produktivitas kerja. Dan pemilik perusahaan tempat penelitian direkomendasikan untuk mempertimbangkan tingkat pendidikan dalam proses rekrutmen pegawai. Pendidikan akan seiring dengan wawasan pegawai dalam meningkatkan produktivitas kerjanya (Mawaddah & Paskarini, 2021). Kerja seorang pegawai juga akan dipengaruhi oleh faktor motivasi, etos, inisiatif, komitmen dan loyalitas (Rambe et al., 2022). Hal tersebut menjadi semakin penting saat dimasa pandemic covid-19 (Anggraeni & Andriyanty, 2021; Asrarudin & Dewi, 2021). Penelitian Astarini *et al* tahun 2020 terhadap karyawan PT. Teso Indah di Kabupaten Indragiri Hulu menyebutkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh secara parsial terhadap produktivitas (Astarina et al., 2020a). Tingkat pendidikan yang menjadi modal pendidikan secara umum akan mendukung produktivitas kerja juga ditunjukkan pada banyak penelitian (Astarina et al., 2020b). Berdasarkan hal tersebut maka diajukan hipotesis pertama :

H1: diduga bahwa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja.

Pengaruh Sikap Melayani Masyarakat Terhadap Produktivitas

Terkait pelayanan terhadap masyarakat dapat ditinjau dari aspek pemberi pelayanan dan penerima layanan. Terkait RPTRA, maka sikap melayani yang dimaksudkan adalah sikap pegawai RPTRA dalam melayani masyarakat untuk memberikan jasa-jasa yang mendukung program PKK, pelatihan dan teknologi. Pada makna dasar, kualitas pelayanan akan mempengaruhi keputusan konsumen dalam menilai kinerja pelayanan itu sendiri (Fatoni & Hardianti, 2020). Namun karena RPTRA berada dalam wilayah kerja kelurahan maka pembahasan akan terkait dengan birokrasi. Terkait reformasi birokrasi maka pelayanan harus menjadi semua bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat berwujud jasa atau pelayanan. Dalam membangun sikap melayani dari pelayan publik adalah dengan menerapkan baku standar pelayanan, membangun kapasitas dan karakter pegawai melalui pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan (Nurdin, 2019; Winarni et al., 2012). Dan dalam lembaga yang sifatnya nir-laba, pengembangan pelayanan dengan mendorong komitmen untuk lebih aktif dalam kegiatan keorganisasian menjadi biaya pelayanan akan lebih murah (Setyawan, 2021)Terkait dengan sikap melayani, maka kompetensi pegawai RPTRA harus diperhatikan. Kompetensi menjadi akumulasi atas tingkat pendidikan, pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang diterimanya (Sellang, 2016). Penelitian Eriswanto dan Sudarma tahun 2016 terhadap sikap pegawai rumah sakit RSUD R.Syamsudin Kota Sukabumi terkait kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa sikap pegawai yang baik maka kualitas pelayanan publik yang diberikan juga semakin membaik (Eriswanto & Sudarma, 2017). Sikap sukarela juga memiliki pengaruh terhadap loyalitas pekerja organisasi nir-laba dibidang pariwisata (Han et al., 2020). Sikap sukarela juga terikat perasaan aman dari pemberi layanan (Thoits & Hewitt, 2001a). Pengaruh sikap kerja terhadap perusahaan farmasi di Wonogiri, menunjukkan sikap kerja yang baik dalam menjaga keselamatan kerja dirinya memiliki pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja seseorang.

H2: diduga bahwa sikap melayani berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja.

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.idWebsite : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

Pengaruh Pendidikan Terhadap Produktivitas Melalui Minat Melayani

Pembahasan yang dilakukan oleh Perry tahun 2010, terkait kontinum pelayan masyarakat dinyatakan bahwa terdapat tahap dimana seseorang menjadi terlibat untuk melayani masyarakat namun mereka tidak terdidik dengan baik. Sehingga pendidikan memiliki nilai penting (Perry, 2010). Pendidikan yang tinggi pada dasarnya akan mempengaruhi produktivitas kerja seseorang bersamaan dengan peningkatan pola pikir, sikap dan perilaku kerja (Adhanari, 2005), termasuk didalamnya karakter dan kemampuan manajerial pegawai (Andriyanty et al., 2020; Hasibuan et al., 2020) Terkait pekerjaan sukarela yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai yang memiliki determinasi atas sikap melayani masyarakat yang kuat menjadi lebih percaya diri dibandingkan pegawai yang sikapnya tidak kuat (Andriyanty et al., 2021; Shirahada & Zhang, 2022; Thoits & Hewitt, 2001; Zaman & Andriyanty, 2021). Sikap melayani orang lain dalam komunitas membuat seseorang merasa lebih baik, karena munculnya perasaan telah menjadi warga negara yang baik. Dan hal ini menjadi lebih berkembang bila pendidikan atas “melayani orang lain” menjadi lebih diikutsertakan kedalam kurikulum pembelajaran (Afzal & Hussain, 2020).

H3: diduga bahwa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja melalui moderasi sikap melayani.

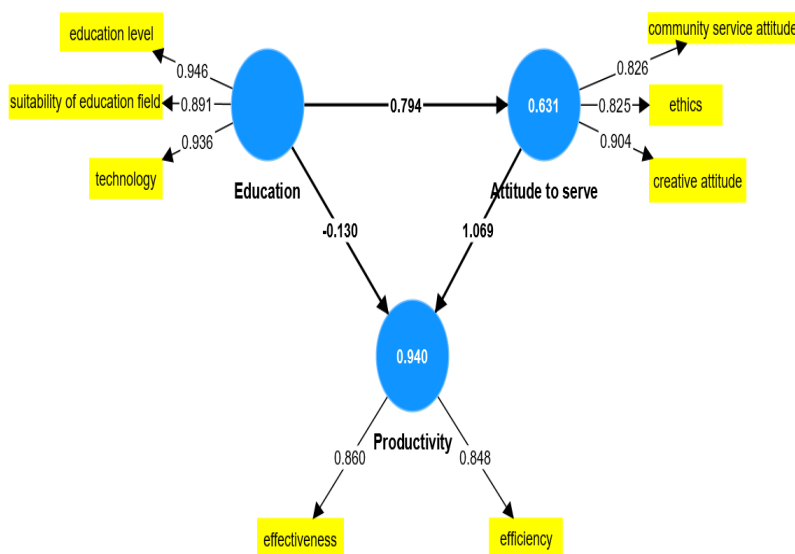
III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah deskriptif. Analisis dilakukan dengan 36 sampel pegawai pengelola ruang publik terpadu ramah anak (RPTRA) di Kelurahan Srengseng Sawah. Persentase pegawai pria adalah 42 persen dan perempuan berjumlah 58 persen. Rata-rata tingkat pendidikan adalah 47 persen tamatan SMK, 6 persen adalah lulusan D1, 14 persen lulusan pendidikan D3 dan 33 persen adalah lulusan S1. Data penelitian merupakan data kualitatif yang dikumpulkan dengan bantuan kuisioner untuk mengukur persepsi responden dengan penggunaan skala Linkert untuk mengkuantitatifkan data. Analisis data menggunakan persamaan struktural dengan menggunakan software SmartPLS 4. Terdapat tiga variabel laten yang dianalisis dan 8 variabel manifest. Variabel pendidikan mencakup kesesuaian tingkat pendidikan dengan pekerjaan, kesesuaian bidang pendidikan dengan pekerjaan dan penguasaan teknologi informasi yang menunjang produktivitas. Variabel sikap melayani mencakup sikap “suka” melayani masyarakat, etika dan kretavitas. Dan variabel produktivitas ditinjau dari aspek efektif dan efisiensi yang dilakukan oleh pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah. Model penelitian yang dikembangkan dapat dilihat pada gambar berikut :

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.id

Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>



Sumber: Pengembangan kerangka pemikiran.

Gambar 1 Model Penelitian yang Dikembangkan

Berdasarkan gambar diatas, ditunjukkan bahwa seluruh manifest sudah valid dimana nilai seluruh faktor loading diatas 0,6. Hasil uji atas validitas dan reliabilitas setiap laten dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Nilai Reliabilitas dan Validitas Konstruk

No	Variabel	Cronbach's alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted
1.	Sikap melayani	0.811	0.888	0.726
2.	Pendidikan	0.915	0.946	0.855
3.	Produktivitas	0.629	0.843	0.729

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, maka sleuruh laten dinyatakan valid dan reliabel untuk dianalisis lebih lanjut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis ke-fit-an model ditunjukkan oleh nilai *standardized root mean square residual* (SRMR) yang bernilai 0,1. Hal ini menandakan model masih dapat diterima (Schermelleh-Engel et al., 2003). Analisis nilai R-squared menunjukkan bahwa 94 persen model dipengaruhi oleh variabel pendidikan dan sikap melayani.

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.id

Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

Analisis path pertama, menunjukkan bahwa pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas. Hal ini disebabkan latar belakang yang kurang sesuai dengan tuntutan pekerjaan sebagai agen pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Responden penelitian ini Sebagian besar (47 persen) adalah lulusan SMK dengan berbagai latar belakang keilmuan. Sebagai pelayan publik yang harus kompeten dalam memberikan bimbingan kepada anak, ibu-ibu PKK dan penyediaan wifi, latar belakang pendidikan akan sangat mempengaruhi produktivitas kerjanya.

Analisis kedua mengenai variabel sikap melayani ternyata memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap produktivitas. Karena sesuai tugas pokoknya, pegawai RPTRA harus memiliki empati kepada masyarakat. Analisis ketiga menunjukkan bahwa pendidikan memiliki hubungan tidak langsung terhadap produktivitas kerja. Hal ini tampak dari analisis efek tidak langsung spesifik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pendidikan melalui efek moderasi sikap melayani, berpengaruh terhadap produktivitas kerja. Data detail mengenai pembahasan diatas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 Hasil analisis path

No	Variabel	Standart deviation	T statistics	Keputusan
1.	Pendidikan → produktivitas	0.082	1,575	Tidak signifikan
2.	Sikap Melayani → produktivitas	0.066	16.118	Signifikan
3.	Pendidikan → sikap melayani	0.059	13.501	signifikan
4.	Pendidikan → sikap melayani → produktivitas	0.097	8.790	signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2022

Analisis outer loading menunjukkan semua variabel manifest berpengaruh signifikan terhadap latennya. Terkait variabel pendidikan, faktor yang paling mempengaruhi adalah tingkat pendidikan (nilai=0.946). faktor kedua adalah penguasaan teknologi informasi (0.936) dan faktor ketiga adalah kesesuaian bidang pendidikan (0.891). Pembahasan terkait variabel sikap melayani, yang paling besar pengaruhnya adalah kreativitas, kemudian diikuti faktor sikap “suka” melayani masyarakat dan faktor ketiganya adalah etika. Faktor penting dalam produktivitas pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah adalah efektivitas dan kemudian diikuti faktor efisiensi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah sudah bekerja sesuai dengan tujuan pemerintah namun harus ditingkatkan efisiensinya. Data detail hasil pengolahan outer loading dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3 Hasil analisis outer loading

No	Variabel	Original Sample	T statistics	Keputusan
1.	Tingkat pendidikan → pendidikan	0.946	27.760	Signifikan
2.	Kesesuaian bidang pendidikan → pendidikan	0.891	12.889	Signifikan

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.id

Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

3.	Penguasaan teknologi informasi → pendidikan	0.936	33.403	Signifikan
4.	Sikap suka melayani → sikap melayani	0.826	11.751	Signifikan
5.	Kreatif → sikap melayani	0.904	26.228	Signifikan
6.	Etika → sikap melayani	0.825	13.557	Signifikan
7.	Efektivitas → produktivitas	0.860	17.565	Signifikan
8.	Efisiensi → produktivitas	0.848	16.182	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2022

V. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pendidikan, sikap melayani dan produktivitas pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah Jakarta Selatan. Kesimpulan pertama dari penelitian ini adalah pendidikan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap produktivitas pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah. Kesimpulan kedua, menyatakan bahwa terdapat hubungan langsung antara sikap melayani dengan produktivitas pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah. Kesimpulan ketiga, terjadi efek tidak langsung antara variabel pendidikan terhadap produktivitas dengan moderasi variabel sikap melayani.

Berdasarkan pembahasan diatas, maka rekomendasi penelitian ini adalah tingkat pendidikan pegawai harus dijadikan syarat dalam perekrutan pegawai RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah. Diperlukan pelatihan untuk meningkatkan etika terkait pelayanan yang diberikan oleh pengelola RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Dan terkait produktivitas kerja, pengelola RPTRA Kelurahan Srengseng Sawah harus dilatih untuk dapat mengoptimalkan penggunaan seluruh sarana dan prasarana yang tersedia sehingga efisiensi dapat tercapai. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel. Penelitian lanjutan harus mengakomodir keterbatasan tersebut dengan memperbesar sampel penelitian sehingga dapat diperoleh gambaran lebih luas mengenai produktivitas pengelola RPTRA. Tim peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh perangkat di Kelurahan Srengseng Sawah dan Institut Bisnis dan Informatika (IBI) Kosgoro 1957.

VI. REFERENSI

- Adhanari, M. A. (2005). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi Pada Maharani Handicraft Di Kabupaten Bantul* [Jurusan Ekonomi]. Universitas Negeri Semarang.
- Afzal, A., & Hussain, N. (2020). The Impact of Community Service Learning on the Social Skills of Students. *Journal of Education and Educational Development*, 7(1), 55. <https://doi.org/10.22555/joeed.v7i1.2988>
- Andiansyah, & Bayquni. (2022). Peran Rptr (Ruang Publik Terpadu Ramah Anak) Dalam Upaya. *Publika Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 2776–4087.

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.idWebsite : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

-
- Andriyanty, R., Komalasari, F., & Rambe, D. (2021). The Effect Of Work From Home On Corporate Culture Mediated By Motivation, Work Behavior, And Performance. *Journal of Applied Management (JAM)*, 19(3). <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2021.019>
- Andriyanty, R., Yunaz, H., Wahab, D., Rambey, T., & Masnang, A. (2020). Marketing Management Skill of Mangosteen Farmer. In *International Journal of Innovative Science and Research Technology* (Vol. 5, Issue 8). www.ijisrt.com
- Anggraeni, E., & Andriyanty, R. (2021). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Wfh Pegawai Direktorat Kursus Dan Pelatihan Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Ri Jakarta. *Mediastima*, 27(2), 97–109.
- Asrarudin, & Dewi, D. U. (2021). Dampak Kecerdasan Emosional Dan Modal Intelektual Pada Produktivitas Belajar Online/Daring Pada Masa Pandemi Covid-19 Mahasiswa Institut Bisnis Dan Informatika Kosgoro 1957. *Mediastima*, 27(1), 1–17.
- Astarina, I., Hapsila, A., & Ramadan, G. (2020a). Effect Of Education Level And Work Environment On Employee Productivity In Pt.Teso Indah Indragiri Hulu Regency. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(2), 73–81. <https://doi.org/10.34006/jmbi.v9i2.235>
- Astarina, I., Hapsila, A., & Ramadan, G. (2020b). Effect Of Education Level And Work Environment On Employee Productivity In Pt.Teso Indah Indragiri Hulu Regency. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 9(2), 73–81. <https://doi.org/10.34006/jmbi.v9i2.235>
- Eriswanto, E., & Sudarma, A. (2017). Pengaruh Sikap dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. SYamsudin,SH Kota Sukabumi. *Seminar Nasional Dan The 4 Th Call for Syariah Paper*, 379–395.
- Fatoni, A., & Hardianti, D. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Mrt Atau Mass Rapid Transit (Studi Pada Konsumen Provinsi Dki Jakarta). *Mediastima*, 26(1), 117–134.
- Han, H., Ariza-Montes, A., Tirado-Valencia, P., & Lee, S. (2020). Volunteering attitude, mental well-being, and loyalty for the non-profit religious organization of volunteer tourism. *Sustainability (Switzerland)*, 12(11). <https://doi.org/10.3390/su12114618>
- Handayani, O. D. (2019). Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) sebagai Sarana Sosialisasi bagi Anak. *PAUDIA : Jurnal Penelitian Dalam Bidang Pendidikan Anak Usia Dini*, 8(2). <https://doi.org/10.26877/paudia.v8i2.4842>
- Hasibuan, A. N., Rambey, T., & Andriyanty, R. (2020). Analisis Karakteristik, Adaptasi Bisnis dan Kompetensi Manajemen Terhadap Pengembangan Kewirausahaan Pelaku UMKM Di Kampung Budaya Betawi Setu Babakan Jakarta Selatan. *Mediastima*, 26(2), 254–272.
- Indriany, T. V. (2017a). *Implementasi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra) Di Kelurahan Sungai Bambu Kota Administrasi Jakarta Utara*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- International Labour Organization. (2015). *Improve your business: people and productivity* (Vol. 1). ILO.
- Mansur, D. A. (2020). *Persepsi Masyarakat Terhadap Peningkatan Fungsi Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra) Maya Asri 13*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.idWebsite : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

-
- Mawaddah, matul, & Paskarini, I. (2021). The Relationship Between Education, Job Satisfaction, And Work Motivation To Work Productivity (Investigation On Workers In The Welding Section Of Rack Production At Ud. King Rack, Surabaya, Indonesia). *The Indonesian Journal of Public Health*, 16(3), 404–415. <https://doi.org/10.20473/ijph.v11i6il.2021.404-415>
- Nguyen, N. D., Nguyen, T. D., & Dao, K. T. (2021). Effects of institutional policies and characteristics on research productivity at Vietnam science and technology universities. *Heliyon*, 7(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06024>
- Nurdin, Dr. Drs. I. Si. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (S. Lutfiah, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Perry, B. (2010). *Encompass Reliability and Validity Analyses of the Community Service Attitudes Scale* [Eastern Kentucky University]. <https://encompass.eku.edu/etd/04>
- Pramularso, E. Y., & Marginingsih, R. (2020). Peningkatan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Pengguna RPTRA Kebon Pala Berseri. *Perspektif: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(2), 169–175.
- Purnama, M. S. S., & Sega Sufia Purnama, M. (2017). Penerapan Konsep Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra) Pada Permukiman Studi Kasus : Rptra Gandaria Selatan. *Faktor Exacta*, 10(4), 401–405. https://id.wikipedia.org/wiki/RPTRA_Bahari
- Rakasiwi, S. (2019). *Implementasi Program Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (Rptra) Studi Pada RPTRA Kelurahan Kembangan Utara Kota Administrasi Jakarta Barat*. Universitas Brawijaya.
- Rambe, D., Hasibuan, A. N., & Setyawati, I. (2022). Perbedaan Perilaku Kerja Dilihat dari Motivasi dan Stres Kerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(2), 191–204. <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>
- Rustanto, A. E. (2021). Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada RPTRA di Wilayah Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 84–100. <https://doi.org/10.26618/kjap.v7i1.4736>
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. In *Methods of Psychological Research Online* (Vol. 8, Issue 2).
- Sellang, K. (2016). *Administrasi Dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya* (1st ed., Vol. 1). Penerbit Ombak. <https://www.researchgate.net/publication/331341122>
- Setyawan, I. (2021). Apakah Komitmen Organisasi Dan Keterlibatan Kerja Merupakan Prediktor Bagi Kinerja Individu Pada Organisasi Nirlaba? *Blockchain*, 1(1), 24–34.
- Shirahada, K., & Zhang, Y. (2022). Counterproductive knowledge behavior in volunteer work: perspectives from the theory of planned behavior and well-being theory. *Journal of Knowledge Management*, 26(11), 22–41. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2021-0612>
- Thoits, P. A., & Hewitt, L. N. (2001a). Volunteer Work and Well-Being*. In *Journal of Health and Social Behavior* (Vol. 42).

Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen

Email : megaaktiva@febi.umkendari.ac.id

Website : <https://megaaktiva.umkendari.ac.id/index.php/Jurnal>

- Thoits, P. A., & Hewitt, L. N. (2001b). Volunteer Work and Well-Being*. In *Journal of Health and Social Behavior* (Vol. 42).
- Timothy, V. L. (2022). The effect of top managers' human capital on SME productivity: the mediating role of innovation. *Heliyon*, 8(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09330>
- Treľová, S., & Olšovský, F. (2016). The Impact Of Education On Employees Productivity And Job Satisfaction. *ICERI2016 Proceedings*, 1, 2053–2058. <https://doi.org/10.21125/iceri.2016.1462>
- Winarni, P., Gani, D. S., & Hatmodjosoewito, S. (2012). Analisis Sikap Pegawai terhadap Perilaku Pelayanan Publik (Studi Kasus di BP2T Kabupaten Sragen dan Kabupaten Sidoarjo). In *Jurnal Penyuluhan, Maret* (Vol. 8, Issue 1).
- Zaman, R. K., & Andriyanty, R. (2021). The Analyze of Nation Leader's Decision-Making Based on Young Generation Perception. *Technium Social Science Journal*, 19(May), 563–576. www.techniumscience.com