

Drs. H. Widodo Hari Lusinto, NETP., B.Sc., S.K.M., M.M., Ph.D
Hj. Tin Gustini, S.H., M.H.



Manajemen, Ekonomi dan Perbankan Syariah

Teori dan Aplikasi

MANAJEMEN, EKONOMI DAN PERBANKAN SYARIAH

Teori Dan Aplikasi

Penulis:

Drs. H. Widodo Hari Lusinto, NETP, B.Sc., S.K.M., M.M., Ph.D.
Hj. Tin Gustini, S.H., M.H.



PENERBIT KBM INDONESIA

adalah penerbit dengan misi memudahkan proses penerbitan buku-buku penulis di tanah air Indonesia, serta menjadi media *sharing* proses penerbitan buku.

MANAJEMEN, EKONOMI DAN PERBANKAN SYARIAH

Teori Dan Aplikasi

Copyright @2025 By Widodo Hari Lusinto & Tin Gustini

All right reserved

Penulis

Drs. H. Widodo Hari Lusinto, NETP, B.Sc., S.K.M., M.M., Ph.D.

Hj. Tin Gustini, S.H., M.H.

Desain Sampul

Aswan Kreatif

Tata Letak

AtikaNS

Editor

Dr. Muhamad Husein Maruapey, Drs., M.Sc.

Background isi buku di ambil dari <https://www.freepik.com/>

Official

Depok, Sleman-Jogjakarta (Kantor)

Penerbit Karya Bakti Makmur (KBM) Indonesia

Anggota IKAPI/No. IKAPI 279/JTI/2021

081357517526 (Tlpn/WA)

Website

<https://penerbitkbm.com>

www.penerbitbukumurah.com

Email

naskah@penerbitkbm.com

Distributor

<https://penerbitkbm.com/toko-buku/>

Youtube

Penerbit KBM Sastrabook

Instagram

@penerbit.kbmindonesia

@penerbitbukujogja

ISBN: 978-634-202-659-5

Cetakan ke-1, November 2025

15,5 x 23 cm, xii + 301 halaman

Isi buku diluar tanggungjawab penerbit

Hak cipta merek KBM Indonesia sudah terdaftar di DJKI-Kemenkumham dan isi buku dilindungi undang-undang.

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa seizin penerbit karena beresiko sengketa hukum

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

Undang-Undang No. 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta

- i. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
- ii. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- iii. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- iv. Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warokhmatulloh wabarokatuh.

Paradigma Ilmu Manajemen, Ilmu Ekonomi, Ilmu Syariah dan Manajemen Publik Baru (*New Public Management (NPM)*), sehingga terjadi Transformasi Teori dan Penerapan mengenai Ilmu Manajemen, Ilmu Ekonomi, Ilmu Syariah, dan juga merupakan paradigma yang mengadopsi pendekatan privat sector dalam manajemen usahanya ke proses adminitrasi pada sector publik. Pendekatan ini menggunakan teori pilihan public (public Choice) dalam pengambilan kebijakan dengan didukung profesionalisme manajer. Paradigma New public management (NPM) merupakan paradigma yang mengadopsi pendekatan privat sector dalam manajemen usahanya ke proses adminitrasi pada sector publik. Pendekatan ini menggunakan teori pilihan public (public Choice) dalam pengambilan kebijakan dengan didukung profesionalisme manajer.

Pemahaman mengenai Pengertian Teori dan Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Perbankan Syariah atau Teori dan Aplikasi Konsep Syariah dalam Perfektif Manajemen, Ekonomi dan

Perbankan, berdasarkan beberapa teori Ekonomi, Manajemen dan Hukum Islam menurut para ahli manajemen dibawah ini :

Adapun materi tersebut mengenai Teori, Konsep dan Implementasi : Administrasi, Manajemen dan Organisasi; Ilmu Ekonomi; Faktor-faktor pembeli dan penjual, dan Konsep Elastisitas dalam Ilmu Ekonomi; Kebijakan *Price Ceiling* (Langit-langit Harga), *Price floor* (Dasar Harga), dan pajak (*Tax*); Surplus Konsumen dan Produsen dalam Ilmu Ekonomi; Manajemen Sumber daya; Ekonomi Mikro, Ekonomi Makro, Ekonomi Moneter, Ekonomi Publik dan Ekonomi Internasional; Hukum Islam dalam Ekonomi; Ekonomi Syariah; Aplikasi Akad Syariah; Konsep Dasar Perbankan Syariah; Investasi menurut perspektif syariah dan konsep resiko dalam nomenklatur fikih dalam Perbankan Syariah; Risiko kredit dan teori dan praktek manajemen risiko likuiditas di Lembaga Keuangan Syariah; Aplikasi Manajemen resiko dan Manajemen risiko Operasional pada Perbankan Syariah; Risiko kepatuhan, Risiko Reputasi dan ERM pada LKS; Kewajiban minimum modal, *Shariah Compliance*, dan Tata Kelola Organisasi yang baik (*Good Corporate Governance (GCG)*), dan Teori dan Aplikasi/ Penerapan Ekonomi Hijau, Ekonomi Biru, Manajemen Lingkungan, Manajemen Kesehatan Lingkungan dan Pembangunan Berwawasan Lingkungan.

Konsep dan Penerapan **Teori Manajemen, Ekonomi dan Perbankan Syariah** dan Administrasi dan Manajemen secara umum, termasuk penerapannya, yaitu pada Sistem Pemerintahan Khilafah Islam dan Kepemimpinan yang mengayomi, yang merupakan karya nyata tentang Konsep penerapan konsep manajemen yang ditemukan oleh Ahli Manajemen Pendidikan di Indonesia yang merupakan putra terbaik bangsa Indonesia, yaitu : Ki Hajar Dewantoro, Dimana menginspirasi Penulis untuk menerapkan konsep dan teori Manajemen, Ekonomi, Perbankan dan Syariah tersebut dalam melaksanakan fungsi Manajemen, Ekonomi, Perbankan dan Syariah dalam mengelola organisasi baik yang ada di Institusi Perusahaan, Pemerintahan maupun pada organisasi Profesi dan social (HAKLI dan INKALINDO) serta di

dunia Pendidikan Tinggi pada STIKES/ Universitas Faletehan selama 21 tahun dan saat ini sebagai Direktur Pasca Sarjana Magister Manajemen (MM) dan Ketua Prodi S1 Manajemen di STIE IGI Jakarta, juga selama sebagai PNS Penulis pernah menjadi Pemimpin di 3 (Tiga) Pemerintah Daerah (Pemda) selama 38 tahun, yaitu Pemda DKI Jakarta selama 14 tahun, di Pemda Provinsi Banten selama 9 tahun dan di Pemda Kota Tangerang Selatan (Tangsel) selama 14 tahun, dengan pangkat terakhir sebagai PNS pangkat IV.C. Adapun konsep, Teori dan Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Perbankan Syariah yang tertuang dalam Buku ini terurai di bawah ini :

1. Kepemimpinan yang mengayomi,

Menurut Sokawati, 1989, dalam Rachmat, (2018, h. 19), **Ki Hajar Dewantara menyampaikan pula operasional kepemimpinan yang mempunyai sifat mengayomi**, identic dengan prinsip-prinsip dalam seni memerintah, yaitu “Ing ngarso sung tulodo” (pola panutan), “Ing madyo mangun karso” (Membangkitkan prakarsa), dan “Tut wuri handayani” (Mendorong bawahan). Arti Ing ngarso sung tulodo, menjadi seorang pemimpin harus mampu memberikan suri teladan bagi orang-orang disekitarnya; Arti Ing madyo mangun karso, seseorang pemimpin di tengah kesibukannya harus juga mampu membangkitkan atau menggugah semangat; sedangkan arti Tut wuri handayani, bahwa seseorang pemimpin harus memberikan dorongan moral dan semangat kerja dari belakang.

2. Sistem Pemerintahan Khilafah Islam,

Menurut Imam Al Mawardi (2019),h.345, dalam Ahkam Sulthaniyah, bahwa : Orang pertama yang membuat **Diwan (Administrasi) di dalam Islam adalah Khalifah Umar Bin Khattab.**

Menurut Rachmat (2019), h. 118, Untuk membangun tata pemerintahan yang baik menurut konsepsi islam adalah sebagai berikut : (1). Menegakkan keadilan (equality), (2). Partisipasi

Masyarakat (participation), (3). Tegaknya supremasi hukum (rule of law), (4). Transparansi (transparency), (5). Efektifitas dan efisiensi (effectiveness and efficiency), (6). Akuntabilitas (accountability), (7). Visi strategis (strategic vision).

Visi strategis yang dikembangkan dalam kehidupan islam penerapan nilai-nilai akidah yang dibangun, kehidupan selalu dilandasi oleh aspek Ruhiah sehingga terbentuk system penjagaan Ilahiah yang akan mengontrol setiap perilaku kehidupan politik, budaya, ekonomi, hukum, dan sebagainya. Pembangunan Visi ini akan menciptakan sistem pemerintahan yang baik secara total karena terdapat dukungan dari semua pihak tentang arti hidup yang sesungguhnya.

Konsep dan Teori Manajemen dan kepemimpinan : Sistem Pemerintahan Khilafah Islam dan Kepemimpinan yang mengayomi, menjadi dasar utama Penulis dalam penyusunan buku ini tentang **Teori dan Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Perbankan Syariah**.

Pemahaman mendalam tentang Konsep dan Teori Manajemen, Konsep, Teori dan Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Perbankan Syariah, sehingga dapat disimpulkan mengenai Pengertian dan Definisi Teori dan Aplikasi Manajemen Syariah, Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah, adalah sebagai berikut :

3. Manajemen Syariah,

Dibawah ini dijelaskan mengenai Beberapa Pengertian Manajemen **Syariah**, adalah sebagai berikut :

- a. Manajemen Syariah adalah pengelolaan organisasi dan bisnis yang berlandaskan hukum dan etika islam,
- b. Manajemen Syariah adalah suatu pengelolaan yang mengatur organisasi untuk memperoleh hasil yang optimal dan bermuara pada pencarian keridoan Allah,
- c. Manajemen Bisnis Syariah adalah dapat membantu Masyarakat untuk meminimalkan risiko usaha, sebab Manajemen bisnis Syariah menekankan pada prinsip-prinsip islami yagn dapat melindungi para pelaku usaha dari praktik merugikan,

- d. Manajemen Bisnis Islam merupakan sebuah system uamg berjalan berdasarkan koridor nilai-nilai dan prinsip-prinsip Islam dengan mengacu kepada Al-Qur'an dan Sunnah sebagai Pedoman.

4. Pengertian Ekonomi Syariah,

Dibawah ini dijelaskan mengenai Pengertian Ekonomi **Syariah**, adalah sebagai berikut :

- a. Ekonomi Syariah adalah sistem ekonomi yang menerapkan prinsip-prinsip islam, berlandaskan Al-Quran, Sunnah dan Hukum islam, dengan tujuan menciptakan system ekonomi yang adil, berkelanjutan dan sesuai dengan nilai-nilai islam.
- b. Ekonomi Syariah adalah system ekonomi yang berlandaskan nilai-nilai islam, yang sering juga disebut sebagai ekonomi islam.

5. Pengertian Perbankan Syariah,

Dibawah ini dijelaskan mengenai Pengertian **Perbankan Syariah**, sebagai berikut :

- a. Perbankan Syariah adalah suatu sistem Perbankan yang dikembangkan berdasarkan prinsip syariah (Tri Mulato). Perbankan Syariah adalah disebut juga Perbankan Islam.
- b. “Dan ingatlah akan hari (Ketika) kami bangkitkan pada tiap-tiap umat, seorang saksi atas mereka sendiri dan Kami datangkan kamu (Muhammad) menjadi saksi atas seluruh umat manusia, dan kami turunkan kepada Al Kitab (Alqur'an) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta Rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berbenah diri” **(QS. An-Nahl : 89)**.
- c. Perbankan Syariah adalah sistem perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah islam.
- d. Perbankan Syariah bertujuan untuk memberikan kemaslahatan bagi Masyarakat dan berkontribusi bagi perekonomian Nasional,
- e. Bank Syariah adalah bank Umum yang menyediakan jasa dalam lalu lintas pembayaran berdasarkan prinsip-prinsip syariah,

Penulis bersyukur dapat menyelesaikan Buku kelima mengenai Teori dan Aplikasi Manajemen, Ekonomi dan Perbankan Syariah pada masa kini ini, karena berkat Karunia dan dukungan dari berbagai pihak, Yaitu :

- a. Alhamulillah berkat karunia dari Allah SWT berupa nikmat Sehat, Selamat, Rizki dan Kesempatan sehingga penulisan buku ini berjalan dengan lancar dan baik,
- b. Doa dan dukungan dari Istri saya : Hj. Tin Gustini,SH,MH dan Anak-anak saya Arvisyi : Mohd Arief Febriatama Widodo, Widia Mafira Putri Widodo, Syifa Estiningtyas Putri Widodo sehingga penulisan buku ini dapat selesai dan tuntas,
- c. Dukungan dari Para sahabat : Ketum dan Jajaran PP HAKLI yang dikomandani oleh Prof.Dr.H. Arif Sumantri,SKM,M.Kes., Pengurus dan Jajaran HAKLI Provinsi Banten : ada mas Budiman, mba Wahyu, mas Bowo, mba Yetty, Mas Sobri dan Ketua dan Jajaran HAKLI Kabupaten/ Kota se Banten, Sahabat dari Universitas faletehan, Serang, Banten : ada Pa Niko, Pa Maman, Bu Titin, mba Nurce, Mba Dini, Mas Aju, Mas Fauzul, mba Wiwik dkk, dan 4). Dukungan Jajaran Manajemen STIE IGI Jakarta : Pembina Bpk Almaraja Limbong,SH; Ketua STIE : Assoc Prof. Dr. Chaerudin, MM,M.Si; Plt Ketua STIE : Dr EM Bayudyrgantara, Ketua STIE Dr. (C). H. Arief Subhan,SE,MM (Ketua STIE IGI sejak bulan Maret 2025), Ka SPMI Bpk Dr (C). Ali Mutaufik,SE,MM, Waket Ibu Desi Ratnasari SE,MM serta Jajaran Administrasi Pendidikan STIE IGI : Ka BAAK Bpk Apan,ST,M.Pd serta Jajaran Sekretariat Sdri Ika, Nisa, Renita, Dhea, Mas Deni, Farhan, sehingga dapat selesai penulisan buku ini tepat waktu.

Penulisan buku ini belum sempurna sehingga terdapat beberapa kekurangan, Penulis menyadari adanya keterbatasan dari Penulis dalam penulisan buku ini, sekiranya ada masukan dan saran dari khalayak akan penulis terima dengan senang hati, Penulis hanya memiliki semangat dan komitmen, tentu buku ini masih banyak kekurangan sebab Kesempurnaan hanya Milik Allah SWT atau Tuhan Yang Maha Esa.

Atas perhatian semuanya, Penulis haturkan terima kasih, Mohon maaf lahir bathin, Bravo untuk kita Bersama dan Salam Semangat Pagi, dari Penulis : Drs. H. Widodo Hari Lusinto,SKM.,M.M.,Ph.D (WHL) dan Hl. Tin Gustini,SH,MH.

Tangerang, Banten, 1 - 30 Maret 2025

**Drs. H. Widodo Hari Lusinto,SKM,MM,Ph.D, dan
Hj Tin Gustini,SH,MH,**



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	IX

BAB 1

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI MANAJEMEN SYARIAH, KONSEP MANAJEMEN, KONSEP MANAJEMEN SEBAGAI SENI DAN KONSEP MEWIRAUSAHAKAN DAN MEMANGKAS BIROKRASI	1
--	---

BAB 2

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI ADMINISTRASI, MANAJEMEN DAN ORGANISASI.....	27
---	----

BAB 3

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI ILMU EKONOMI	51
DAN SUMBER DAYA EKONOMI.....	51

BAB 4

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI ILMU EKONOMI, FAKTOR-FAKTOR PEMBELI, FAKTOR-FAKTOR PENJUAL DAN ELASTISITAS DALAM ILMU EKONOMI.....	67
--	----

BAB 5

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI ILMU EKONOMI,
KEBIJAKAN PRICE CEILING (LANGIT-LANGIT HARGA), PRICE FLOOR
(DASAR HARGA), DAN PAJAK (TAX) DALAM ILMU EKONOMI..... 79

BAB 6

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI ILMU EKONOMI, SURPLUS
KONSUMEN DAN SURPLUS PRODUSEN DALAM ILMU EKONOMI..... 89

BAB 7

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI MANAJEMEN SYARIAH,
MANAJEMEN SUMBER DAYA DAN BENTUK SUMBER DAYA
DALAM MANAJEMEN 97

BAB 8

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI EKONOMI MIKRO, EKONOMI
MAKRO, EKONOMI MONETER, EKONOMI PUBLIK DAN EKONOMI
INTERNASIONAL BERKAITAN DENGAN EKONOMI SYARIAH. 107

BAB 9

KONSEP, PENGERTIAN DAN IMPLEMENTASI HUKUM ISLAM..... 125

BAB 10

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI EKONOMI SYARIAH..... 147

BAB 11

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI AKAD SYARIAH DALAM
EKONOMI SYARIAH 159

BAB 12

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI KONSEP DASAR
PERBANKAN SYARIAH 173

BAB 13

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI TEORI INVESTASI MENURUT
PERSPEKTIF SYARIAH DAN KONSEP RESIKO DALAM NOMENKLATUR
FIKIH, MANAJEMEN SYARIAH DAN PERBANKAN SYARIAH 215

BAB 14

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI RISIKO KREDIT DAN PRAKTEK MANAJEMEN RISIKO LIKUIDITAS YANG ADA DI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH, DAN TEORI SYARIAH DAN EKONOMI SYARIAH.... 229

BAB 15

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI MANJEMEN RESIKO, MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL DAN MANAJEMEN SYARIAH DALAM EKONOMI SYARIAH 241

BAB 16

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI TEORI RISIKO KEPATUHAN, RISIKO REPUTASI DAN ERM PADA LKS 251

BAB 17

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI KEWAJIBAN MINIMUM MODAL, SHARIAH COMPLIANCE DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE (GCG) DI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH (LKS) 261

BAB 18

KONSEP, PENGERTIAN DAN APLIKASI : EKONOMI HIJAU, EKONOMI BIRU, MANAJEMEN LINGKUNGAN, MANAJEMEN KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PEMBANGUNAN BERWAWASAN LINGKUNGAN BERKAITAN DENGAN KEGIATAN EKONOMI 269

DAFTAR PUSTAKA 281

LAMPIRAN 289



DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Alford, J. 2002. Defining the client in the public sector: A social-exchange perspective. *Public Administration Review*, 62, 337-346.
- Alford, J. & Hughes, O. 2008. Public value pragmatism as the next phase of public management. *The American Review of Public Administration*, 38, 130- 148.
- Alge, B. J., Gresham, M. T., Heneman, R. L., Fox, J. & McMasters, R. 2002. Measuring customer service orientation using a measure of interpersonal skills: A preliminary test in a public service organization. *Journal of Business and Psychology*, 16, 467-476.
- Anaza, N. A. & Rutherford, B. 2012. How organizational and employee-customer identification, and customer orientation affect job engagement. *Journal of Service Management*, 23, 616-639.
- Anderfuhren-Bigest, S., Varone, F., Giaque, D. & Ritz, A. 2010. Motivating employees of the public sector: Does public

- service motivation matter? *International Public Management Journal*, 13, 213-246.
- Andersen, L. B. 2009. What determines the behaviour and performance of health professionals? Public service motivation, professional norms and/or economic incentives. *International Review of Administrative Sciences*, 75, 79-97.
- Andersen, L. B. & Serritzlew, S. 2012. Does Public Service Motivation Affect the Behavior of Professionals? *International Journal of Public Administration*, 35, 19-29.
- Armbruster, T. 2005. Bureaucracy and the controversy between liberal interventionism and non-interventionism. In: DU GAY, P. (ed.) *The Values of Bureaucracy*. New York: Oxford University Press.
- Bappeda Tangsel. 2018. *Kajian Tahunan Badan Pembangunan Daerah Kota Tangerang Selatan*. Tangerang Selatan
- Bernardin & Russel. 2010. *Human Resource Management*. New Jersey: International Edition Upper Saddle River Prentice Hall
- Bolin, M. & Haerenstam, A. 2008. An empirical study of bureaucratic and post-bureaucratic characteristics in 90 workplaces. *Economic and Industrial Democracy*, 29, 541-564.
- Brewer, G. A., Coleman, S. & Facer, R. L. 2000a. Individual conceptions of public service motivation. *Public Administration Review*, 60, 254-264.
- Brewer, G. A. & Selden, S. C. 1998. Whistle blowers in the federal civil service: New evidence of the public service ethic. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8, p413-27.
- Brewer, G. A. & Selden, S. C. & Facer, R. L. 2000b. Individual Conceptions of Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 60, 254-264.
- Bright, L. 2009. Why do public employees desire intrinsic nonmonetary opportunities? *Public Personnel Management*, 38, 15-37.

- Brown, K., Ryan, N. & Parker, R. 2000. New modes of service delivery in the public sector: Commercialising government services. *The International Journal of Public Sector Management*, 13, 206-221
- Buchanan, B. 1975. Red-tape and the service ethic: Some unexpected differences between public and private managers. *Administration & Society*, 6, 423-444.
- Budd, L. 2007. Post-bureaucracy and reanimating public governance: A discourse and practice of continuity? *International Journal of Public Sector Management*, 20, 537-547.
- Camilleri, E. 2006. Towards Developing an Organisational Commitment - Public Service Motivation Model for the Maltese Public Service Employees. *Public Policy and Administration*, 21, 63-83.
- Camilleri, E. 2007. Antecedents affecting public service motivation. *Personnel Review*, 36, 356-377.
- Camilleri, E. & van der Heijden, B. 2007. Organizational commitment, public service motivation, and performance within the public sector. *Public Performance and Management Review*, 31, 241-274.
- Caron, D. J. & Giaque, D. 2006. Civil servant identity at the crossroads: new challenges for public administrations. *international Journal of Public Sector Management*, 19, 443-555.
- Carr, J. C. & Lopez, T. B. 2007. Examining market orientation as both culture and conduct: Modeling the relationships between market orientation and employee responses. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 15, 113-125.
- FIELD, A. 2009. *Discovering statistics using SPSS*, London, SAGE Publication Ltd.
- Dwiyanto, A. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Edisi Kedua*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press

- Fountain, J. E. 2001. Paradoxes of public sector customer service. *Governance: An international journal of policy and administration*, 14, 55-73.
- Triayudhi, A., & Fitri, I. (2018). Comparison of Parameter-Free Agglomerative Hierarchical Clustering Methods. *ICIC Express Letters*, 12(10), 973-980.
- Bass, B. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*. New York: The Free Press
- Bass, B., Avolio, B., Jung, D., & Berson, Y. (2012). Predicting unit performance by assessing transformation and transactional leadership. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 207-218.
- Iqbal, N., Anwar, S., & Haider, N. (2015). Effect of leadership style on employee performance. *Arabian Journal of Business and Management Review*, 5(5).
- Oakland, J. (2004). *Oakland on Quality Management*. Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. New York: McGraw-Hill.
- Deming, W. (1986). *Out of crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Feigenbaum, A. (1983). *Total quality control (third edition)*. New York: McGraw Hill.
- Juran, J. (1993). *Quality planning and analysis (third edition)*. New York: McGraw Hill.
- Antony, J., Knowles, G., & Gosh, S. (2002). Critical success factors of TQM implementation in Hongkong industries. *International Journal of Quality and Reability Management*, 19 (5), 551-556.
- Koc, T. (2011). The relationship between TQM and performance in small manufacturing enterprises : the mediation effect of failure. *International Journal of Industrial Engineering*, 18 (4), 203-218.
- Yazdani, A., Soukhakian, M., & Mozaffari, M. (2013). Evaluation of critical success factors in Total Quality Management Implementation and Prioritization with AHP - case study: Pars Oil and Gas Company. *European Online Journal of*

- Prajogo, D., & Sohal, A. (2004). The relationship between organization strategy, total quality management (TQM), and organization performance-the mediating role of TQM . *European Journal of Operational Research* , 35-50.
- Brewster, C. (2007). Comparative HRM : European views and perspectives. *The International Journal of Human Resource Management* , 18 (5), 769-787.
- Zhu, Y., Warner, M., & Rowley , C. (2007). Human Resource Management with Asian characteristic : a hybrid people-management system in East Asia. *The International Journal of Human Resource Management*, 18 (5), 745- 768.
- Pradeep, D., & Prabhu, N. (2011). *The relationship between effective leadership and employee performance* . International Conference on Advancements in Information Technology with Workshop Of ICBMG IPCSIT (pp. 198-207). Singapore: vol.20 IACSIT Press.
- Avolio, B., & Bass, B. (2004). *Multifactor leadership questionnaire : third edition. Manual and sampler set*. Palo Alta, CA: Mind Garden Inc.
- Durga, D., & Prabhu, N. (2011). The relationship between effective leadership and employee performance. *International Conference on Advancements in Information Technology*, 20, 198-207.
- Dean Jr, J., & Bowen, D. (1994). Management theory and total quality : improving research and practice through theory development . *Academy of Management Review*, 19(3), 392-418.
- Ng, P., Yeow, J., Chin, T., K.S., J., & Chan, P. (2013). *Leadership styles and their impact on TQM practices in Malaysian manufacturing firms*. Park Royal Penang, 15-16 Mei 2013: International Conference on Economic and Business Research (ICEBR 2013).
- Arbuckle, J. (2015). IBM SPSS and AMOS 22 User Guide.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program*

- IBM SPSS 23*. Semarang: BPFE Universitas Diponegoro.
- Hughes, R.L., Ginnett, R.C. and Curphy, G.J. (2002). *Leadership: Enhancing the Lessons of Experience*. 4th Edition, McGraw-Hill/Irwin, Boston. Author 1 et al., *Int. J. of Integrated Engineering* Vol. 0 No. 0 (2000) p. 1-4
- Yukl, G. (1998). *Kepemimpinan dalam organisasi*. Jakarta: Prenhallindo
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta,. Bumi Aksara.
- Sukarna. 2011. *Dasar-dasar manajemen*. Mandor Maju,. Bandung.
- Dwiyanto, Agus Dkk. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Jogjakarta,. Gadjah Madah University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta,. Gadjah Mada University Press.
- Osborne, David,. Ted Gaebler. 1997. *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government) : Mentranformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik*. Jakarta,. PT Pustaka Binaman Presindo.
- Osborne, David,. Peter Plastrik. 2000. *Memangkas Birokrasi : Lima Strategi menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta,. Penerbit PPM.
- Rachmat,. 2018. *Dasar-dasar Manajemen Pemerintaahan*. Bandung. Pustaka Setia Bandung.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah : Kajian kritis pada sistem pelayanan public di Indonesia*. Depok,. Prenada Media Group.
- Utomo, Warsito. 2012. *Administrasi Publik baru Indonesia : Perubahan paradigm dari Adminstrasi Negara ke Administrasi Publik*. Jogjakarta. Kerjasama Program Magister Adminnistrasi Publik UGM dengan Pustaka pelajar.
- Sumirat, Juli, 1994. *Kesehatan lingkungan*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press,
- Sumantri, Arif, 2010. *Kesehatan Lingkungan dan Perfektif Islam*. Jakarta.

Dokumen :

- 1) Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Undang-Undang RI Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang selatan di Provinsi Banten,
- 3) Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah,
- 4) Undang-Undang RI Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (ORI)
- 5) Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik,
- 6) Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat daerah,
- 7) Peraturan Pemerintah No. 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- 8) Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
- 9) Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).
- 10) Peraturan Menteri PAN & RB No 23 tahun 2017 Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik,
- 11) Peraturan daerah Kota Tangerang selatan No. 8 tahun 2016 tentang Perangkat daerah,
- 12) Peraturan daerah Kota Tangerang selatan No. 5 tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan,
- 13) Peraturan daerah Kota Tangerang Selatan No. 17 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- 14) Perwal Kota Tangerang selatan No. 33 tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan penetapan dan penerapan Standard pelayanan pada penyelenggaraan pelayanan publik.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup Penulis,

1. Nama : H. Widodo Hari Lusinto, (FETP, Iden-1, B.Sc., SKM., Drs.,MM.,Ph.D),

- Tempat, tanggal Lahir : Malang, 10 Juli 1964,
- Agama : Islam,
- Alamat : Jalan Mina 7 J8 No.1 Blok Mina Perumahan Villa Ilhami, Islamik Village, Kelurahan Panunggangan Barat, Kecamatan Cibodas, Kota Tangerang, Provinsi Banten.

2. Penghargaan :

- a. Satya Lencana Karya Satya Emas Pengabdian 30 tahun tanpa cacat dari Presiden Republik Indonesia, tahun 2020,
- b. Satya Lencana Karya Satya Perak Pengabdian 20 tahun tanpa cacat dari Presiden Republik Indonesia, tahun 2010,
- c. Rangking Pertama Diklat Pim Tingkat IV (ADUMLA), tahun 2001, Kementerian Kesehatan,
- d. Rangking Pertama Diklat Pim Tingkat III (SPAMA), tahun 2010, Kementerian Dalam Negeri,

3. Riwayat Pendidikan :

- a. Sarjana Muda/ Sarjana :
 - 1) Akademi Penilik Kesehatan Teknologi Sanitasi (APKTS) –Kesehatan Lingkungan (Kesling): B.Sc (1986),
 - 2) STIA LAN-Manajemen Pemerintahan Daerah (1997),
 - 3) Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Indonesia - Epid Kesling : SKM (1998),
- b. Pasca Sarjana/ Magister : STIM Jakarta-Magister Manajemen (MM)-(Tahun 2000).
- c. Pasca Sarjana/ Doktoral : Asia e University [AeU] Malaysia, Ph.D-Bussiness Administration (BA)-(Tahun 2022),

4. Riwayat Pekerjaan :

- a. Pemerintah Daerah (Pemda) DKI Jakarta : Suku Dinas Kesehatan (Sudinkes) Jakarta Pusat, Dinas Kesehatan DKI Jakarta-Wasor DBD/ Staf pelaksana (1987-2001);
- b. Pemda Provinsi Banten:
 - 1). Kepala Sub Bidang (Kasubid) Teknis Amdal-Badan Pengendalian dampak Lingkungan (Bapedalda) Provinsi Banten (2001-2005),
 - 2). Kepala Seksi Pengawasan (Kasie Was)-Badan Pengawas Daerah (Bawasda) Provinsi Banten (2006-2007),
 - 3). Kasie Surveilans Imunisasi Dinkes Provinsi Banten (2007-2008),
 - 4). Kepala Sub bagian (Kasubag) Kesehatan-Biro Kesra Setda Provinsi Banten (2008-2009)
- c. Pemda Kota Tangerang Selatan:
 - 1) Inspektur Pembantu (Irban) Keuangan dan Kekayaan Usaha Daerah (KKUD) pada Instansi Inspektorat (2009-2010),
 - 2) Irban Wilayah III pada Instansi Inspektorat (2010-2012),
 - 3) Sekretaris Inspektorat pada Instansi Inspektorat (2012-2014),
 - 4) Plh Inspektur Kota Tangerang Selatan, tahun 2013,

- 5) Kepala Bagian (Kabag) Pembangunan, Sekretariat Daerah (Setda) – (2015-2016),
 - 6) Kepala Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kota Tangerang Selatan (2015-2016),
 - 7) Kabag Pemerintahan, Setda Kota Tangsel (2017-2021),
 - 8) Camat Pondok aren (2017-2018),
 - 9) Camat Ciputat Timur (2018-2019),
 - 10) Camat Pamulang (2020),
 - 11) Plt. Kabag Pembangunan Setda Kota Tangsel, (Maret 2021 – Maret 2022)
 - 12) Sekretaris Dinas Pemuda dan Olah raga (Dispora), tahun (2022);
- d. STIKES dan Universitas Faletahan (UF) : Dosen Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Lingkungan, Manajemen Kesehatan (2002-Sekarang).**

5. Pengalaman Diklat:

- a. Bidang Kesehatan Masyarakat : Kursus/ Diklat NETP-WHO, selama 6 bulan (1990), Surveilans Epid, Wasor DBD, Wasor Imunisasi, HIV/ Aids, Flu Burung, Covid 19, Seminar Nasional HAKLI dari Sarasehan ke 1 sd 27 (1 Oktober 2022)
- b. Bidang Lingkungan Hidup: Amdal A: 1). Dasar-dasar: IPB, 2). Amdal B (Penyusun)-UI, 3). Amdal B-IPB, 4). Amdal C (Penilai)-IPB, 5). Auditor LH-IPB, 6). Pengawasan Lingkungan (IPB), 7). **Kursus Pengelolaan Limbah Industri-YKC-Jepang (Iden-1), selama 1 bulan tahun 2007;** 8). Anggota Penyusun Amdal (ATPA)-Sertifikt BNSP; 9). Asesor Bidang LH-Inkalindo.
- c. Bidang Administrasi/ Manajemen : 1). PEKERTI-Unpas (September 2022), 2). Dasar-dasar Kewidyaiswaraan di Pemda DKI Jakarta dan Banten (2 kali), 3). Dasar Auditing-BPKP, 4). SPIP-BPKP, 5). Manajemen Audit-STAN, 6). Diklat Pimpinan APIP-BPKP, 7). Audit Investigasi-BPK RI, 8). Audit Bidang Perhubungan-BPKP, 9). Audit Bidang Ke-PU-an-BPKP, 10). Audit Keuangan-Setneg, 11). Penilai Angka

Kredit bagi P2UPD-Bandiklat Kemendagri, 12). Manajemen Seminar-Bandiklat Provinsi Banten,

6. Pengalaman Mengajar sebagai Dosen/ tenaga Kependidikan :

a. STIKES Faletahan (Tahun 2002 – 2019) :

Mata Kuliah : Analisis mengenai dampak Lingkungan (AMDAL), Proteksi Lingkungan Produksi Bersih, Pencemaran Air dan Kesehatan.

b. Universitas Faletahan, (tahun 2019 – Sekarang) :

Mata Kuliah : Pengelolaan Limbah Industri, Kepemimpinan dan berfikir Sistem, Analisis mengenai dampak Lingkungan (AMDAL), Proteksi Lingkungan Produksi Bersih, Pencemaran Air dan Kesehatan.

c. STIE IGI Jakarta, (Januari 2024 – Sekarang),

1) Ketua Program Studi Magister manajemen (MM) STIE IGI Jakarta,

2) Plt. Ketua Program Studi S1 Manajemen STIE IGI Jakarta,

3) Dosen Mata Kuliah ;

a). Magister Manajemen :

(1). Manajemen Korporasi dan Bisnis,

(2). Manajemen Human Capital Strategik,

(3). Pengembangan Sumber Daya manusia Strategik.

b). S1 Manajemen :

(1). Manajemen Operasional 2,

(2). Perilaku Organisasi,

(3). Perbankan Syariah,

c). S1 Akuntansi :

(1). Etika Bisnis dan Profesi,

(2). Pengantar Ekonomi dan Manajemen,

7. Pengalaman Organisasi Profesi :

- a. Ketua Himpunan Ahli Kesehatan Lingkungan Indonesia (HAKLI) Provinsi Banten, Periode tahun (2021 -2026),
- b. Dewan Pakar Pengurus DPW Ikatan Pengkaji Lingkungan Hidup Indonesia (INKALINDO) Provinsi Banten,
- c. Kepala Bidang Pendidikan Lembaga Pendidikan dan Pelatihan (LPP) HAKLI Indonesia.
- d. Ketua Forum Komunikasi Tenaga Sanitasi Lingkungan (FKTSL) Puskesmas HAKLI,
- e. Tenaga Ahli Bidang Kesehatan Masyarakat, Komisi Penilai Amdal (KPA) / Tim Uji Kompetensi (TUK) Kota Tangerang dan Kota Tangerang Selatan (tahun 2021 – Sekarang).

Yang bertanda Tangan : H. Widodo Hari Lusinto (WHL).

Lampiran 2 : Jurnal ke 1 Bidang Manajemen yang disusun oleh Penulis, dengan Judul :

1. Jurnal/ Journal :

Judul : Pengaruh Penerapan Orientasi Pelayanan Pelanggan (*Customer Service Orientation (CSO)*) dan Motivasi Pelayanan Publik (*Public Service Motivation (PSM)*) terhadap peningkatan Kinerja PNS (*Employee Performance (EP)*) pada pelayanan publik Bidang Pemerintahan di Pemerintah Kota Tangerang Selatan Indonesia.

- Disusun Oleh : Widodo Hari Lusinto

2. Daftar Isi

1. Introduction (Pendahuluan)
 - 1.1.Latar belakang penelitian
 - 1.2.Latar belakang masalah penelitian
 - 1.3.Pernyataan masalah penelitian
 - 1.4.Pertanyaan penelitian
 - 1.5.Tujuan penelitian
 - 1.6.Manfaat penelitian
 - 1.7.Ruang lingkup penelitian
2. Methodology (Metodologi)
 - 2.1.Hyphotesis
 - 2.2.Sample and Population
3. Result and Discussion (Hasil dan pembahasan)
 - 3.1.Characteristic respondens
 - 3.2.Strucrural model and basic SEM-PLS assumptions
 - 3.3.Confirmatory factor analysis
 - 3.4.Validity and reability test
 - 3.5.Hyphotesis test
 - 3.6.Testing mediating effect of CSO and PSM ship in EP
4. Conclussion (Kesimpulan)
5. Acknowledgements

ABSTRAK

Konsep *New Public Management* (Manajemen Publik Baru) disingkat dengan NPM, yang telah dilabeli ulang oleh beberapa penulis sebagai pasca birokrasi. Selain itu motivasi pelayanan publik atau yang dikenal *Public Service Motivation (PSM)* bukan konsep baru dan terkadang diberi label etika layanan. Konsep NPM lainnya adalah orientasi layanan pelanggan atau *Customer Service Orientation (CSO)* telah banyak diteliti di industri swasta dan umumnya diakui sebagai aspek penting dari keunggulan kompetitif. Selanjutnya Penulis akan melakukan penelitian Implementasi pada sector public atau sector Pemerintahan, yaitu Pengaruh orientasi layanan pelanggan atau *Customer Service Orientation (CSO)* dan Motivasi Pelayanan Publik/ *Public Service Motivation (PSM)* terhadap Kinerja PNS di Pemerintah Kota Tangerang Selatan Indonesia.

Penelitian ini diberi judul : Pengaruh Penerapan orientasi layanan pelanggan atau *Customer Service Orientation (CSO)* dan Motivasi Pelayanan Publik/ *Public Service Motivation (PSM)* terhadap Kinerja PNS bidang Pemerintahan di Pemerintah Kota tangerang Selatan, Indonesia. Adapun masalah penelitian pada penelitian ini, yaitu: Pertama, Apakah Penerapan *Customer Service Orientation (CSO)* atau Orientasi Layanan Pelanggan Bidang Pemerintahan pada Pemda Kota Tangsel berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja PNS di Pemerintah Kota Tangerang selatan ? Kedua, Apakah Penerapan *Customer Service Orientation (CSO)* atau Orientasi Layanan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Motivasi Pelayanan Publik/ *Public Service Motivation (PSM)* Bidang Pemerintahan pada Pemerintahan Kota Tangerang Selatan, Indonesia? Ketiga, apakah *Public Service Motivation (PSM)* atau Motivasi Layanan Publik berpengaruh positif pada Kinerja pegawai negeri sipil Bidang Pemerintahan pada Pemda Kota Tangerang Selatan, Indonesia ?.

Berdasarkan perkembangan terkini, prestasi kerja atau Kinerja para PNS di unit kerja pemberi pelayanan publik di Pemerintah Kota Tangerang Selatan di Indonesia belum diketahui hasil kerjanya. Ini

merupakan sebab utama mengapa kajian kuantitatif ini dijalankan untuk mengenal pasti hubungan antara CSO dan PSM dan pencapaian Kinerja/ prestasi pekerja PNS di Pemerintah Kota Tangerang Selatan, Indonesia. Sebanyak 211 sampel data diambil daripada para Pegawai negeri Sipil (PNS)/ Karyawan yang melakukan Pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. Model Persamaan Struktur (SEM)-PLS digunakan sebagai medium untuk menganalisa data multivariat untuk kajian ini. Kajian menunjukkan bahawa terdapat 12 (dua belas) petunjuk yang sah yang mengandungi 3 (tiga) petunjuk Orientasi layanan pelanggan (CSO), 4 (empat) ukuran bagi Motivasi Pelayan public (PSM) dan 5 (Lima) petunjuk yang boleh digunakan untuk mengukur Kinerja PNS. Kajian ini mengesahkan pengujian pengaruh langsung bahawa Orientasi Layanan Pelanggan (CSO) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja PNS (Employee Performance dengan nilai kiraan t atau $C.R = 3.202 > \text{jadual } t = 1,971$. Orientasi Layanan Pelanggan (CSO) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Pelayanan Publik (PSM) dengan nilai kiraan t atau $C.R = 9.583 > \text{jadual } t = 1,971$. Sedangkan Motivasi Pelayanan Publik (PSM) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja PNS/prestasi pekerja dengan nilai kiraan t atau $C.R = 4.418 > \text{jadual } t = 1,971$.

Kata Kunci: Orientasi Layanan Pelanggan/ Customer Service Orientation (CSO), Motivasi Pelayanan Publik/ Public Service Motivation (PSM), Kinerja PNS/Prestasi Pekerja (Employee Performance), Model Persamaan Struktur (SEM).

ABSTRACT

The concept of New Public Management, abbreviated as NPM, has been re-labeled by some authors as post-bureaucratic. One of the concepts of NPM is the Application of Public Service Motivation. In addition, public service motivation or what is known as Public Service Motivation (PSM) is not a new concept and is sometimes labeled as service ethics. Another NPM concept is customer service orientation (CSO) which has been widely researched in private industry and is generally recognized as an important aspect of competitive advantage. The application of CSO and PSM in the Public Sector has not been widely carried out, including in Indonesia, especially in the South Tangerang City Government where research has never been carried out. Therefore, the author will conduct research on its implementation in the public sector, namely in the Government Sector in the South Tangerang City Government, Indonesia.

This dissertation research is entitled: The Influence of the Application of Customer Service Orientation (CSO) and Public Service Motivation (PSM) on the Performance of Civil Servants (Employee Performance (EP) in the South Tangerang City Government, Indonesia. Based on the background of the problem, the formulation of the research problem for this dissertation is: First, Does the Implementation of Customer Service Orientation in the Government have a positive and significant impact on the performance of civil servants in the South Tangerang City Government?

Second, does the application of customer service orientation have a positive and significant impact on the motivation of public services in the South Tangerang City Government, Indonesia?

Third, does the application of public service motivation have a positive and significant effect on the performance of civil servants in the South Tangerang City Government of Indonesia?.

Fourth, does the application of customer service orientation have an indirect, positive and significant effect on the performance of civil servants through the variable of community service motivation as a mediating variable?

Based on the latest developments, the performance / work performance of civil servants in a work unit / agency providing public services in South Tangerang City in Indonesia is not yet known about their work or performance. This is the main reason why this quantitative study was carried out to identify the effect of customer service orientation and public service motivation on the achievement of civil servant performance in the South Tangerang City Government, Indonesia. The sample in this study was 211 (two hundred and eleven) samples taken from civil servants who worked to provide public services in South Tangerang City. The objects of this research are work units or regional apparatus organizations (OPD) such as the Licensing Service, Population Service, Revenue Agency, Regional Secretariat (SETDA), Health Service, Public Health Center, District and Village. This research method uses the SEM-PLS (Structural Equation Modeling - Partial Least Square) model. used as a medium for analyzing multivariate data for this study. The study shows that there are 12 (twelve) valid instructions containing 3 (three) instructions for the customer service orientation variable, 4 (four) measures for the Public Service Motivation variable and 5 (five) instructions that may be used to measure the PNS Performance Variable. This study validates the direct effect test that, first: The implementation of the Customer Service Orientation has a positive and significant impact on the performance of civil servants with an estimated value of t or $C.R = 3.202 > \text{schedule } t = 1.971$. Second, the implementation of Customer Service Orientation has a positive and significant impact on Public Service Motivation with an estimated value of t or $C.R = 9.583 > \text{schedule } t = 1.971$. Third, Public Service Motivation has a positive and significant influence on the performance of civil servants with an estimated value of t or $C.R = 4.418 > \text{schedule } t = 1.971$. while testing the indirect effect that the Application of Customer Service Orientation has an indirect, positive and significant effect on the performance of civil servants through the Public Service Motivation Variable as a Mediation variable with an estimated value of t or $C.R = 3.811 > \text{schedule } t = 1.971$.

**Pengaruh Etika Bisnis, Kepemimpinan, Tanggung jawab sosial
terhadap lingkungan Organisasi Pada Perusahaan Industri.**

**Marni Manao,M.M., dan Drs.H.Widodo Hari
Lusinto,S.K.M,M.M.,Ph.D,**

Pengaruh Etika Bisnis, Kepemimpinan, Tanggung jawab sosial
terhadap lingkungan Organisasi Pada Perusahaan Industri.

STIE IGI Jakarta,

Abstrak

Etika bisnis adalah seperangkat nilai, prinsip, dan standar yang mengatur perilaku dan tindakan bisnis. Hal ini melibatkan mempertimbangkan dampak yang dihasilkan oleh bisnis terhadap semua pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, masyarakat, dan lingkungan. Dalam konteks tambang nikel, perusahaan memiliki tanggung jawab sosial dan lingkungan yang besar. Tambang nikel memiliki potensi untuk memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat dan negara, namun juga memiliki dampak lingkungan yang signifikan jika tidak dikelola dengan baik. Perusahaan tambang nikel harus mempertimbangkan etika bisnis dan tanggung jawab sosialnya dalam tiga aspek utama: terhadap karyawan, lingkungan, dan masyarakat sekitar. terhadap karyawan, perusahaan harus memberikan kondisi kerja yang aman dan sehat, serta memastikan hak-hak dan kesejahteraan karyawan terpenuhi. Perusahaan juga harus memastikan bahwa karyawan menerima pelatihan dan pengembangan yang diperlukan untuk meningkatkan keterampilan dan karir mereka. Terhadap lingkungan, perusahaan harus mempertimbangkan dampak dari aktivitas tambang nikel terhadap lingkungan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengurangi dampak negatif tersebut. Hal ini meliputi pengelolaan

limbah dan air, pengendalian emisi gas, dan pemantauan kualitas udara dan air. Terhadap masyarakat sekitar, perusahaan harus mempertimbangkan dampak sosial dari aktivitas tambang nikel dan bekerja sama dengan masyarakat untuk meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan manfaat positif. Perusahaan harus berkomunikasi secara terbuka dengan masyarakat dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan terkait aktivitas tambang nikel.

Kata Kunci : Perusahaan memberikan kontribusi penuh dalam hal kesejahteraan dan masyarakat bertanggung jawab penuh dalam mengembangkan dan menjaga keberlangsungan hidup perusahaan.

Abstract

Business ethics is a set of values, principles and standards that govern business behaviour and actions. It involves considering the impact that a business has on all stakeholders, including employees, customers, society and the environment. In the context of nickel mining, companies have great social and environmental responsibilities. Nickel mines have the potential to provide economic benefits to communities and countries, but they also have significant environmental impacts if not managed properly. Nickel mining companies should consider their business ethics and social responsibility in three main aspects: towards employees, the environment and the surrounding community. Towards employees, companies should provide safe and healthy working conditions, and ensure that employees' rights and welfare are met. Companies should also ensure that employees receive the necessary training and development to enhance their skills and careers. On the environment, companies should consider the impact of nickel mining activities on the environment and take necessary measures to mitigate these negative impacts. This includes waste and water management, control of gas emissions, and monitoring of air and water quality. For surrounding communities, companies should consider the social impacts of nickel mining activities and work with communities to minimise negative impacts and maximise positive benefits. Companies

should communicate openly with communities and involve them in decision-making processes related to nickel mining activities.

Key words: The company fully contributes to the welfare of the community, and the community is fully responsible for developing and maintaining the company's survival.