



Jurnal Multidisiplin Indonesia

Journal homepage: <https://jmi.rivierapublishing.id/>

P-ISSN 2964-9048 E-ISSN 2963-2900

PENERAPAN SISTEM BOARDING PASS DI PELABUHAN TERMINAL FERRY DOMESTIK SEKUPANG

Dewi Ariskha Simatupang¹, Ana Lamtiar²

FISIP Raja Ali Haji Tanjung Pinang, Kepulauan Riau, Indonesia

190565201001@student.umrah.ac.id, 190565201039@student.umrah.ac.id

Riwayat Artikel:

Received: 01-09-2022

Revised: 10-09-2022

Accepted: 29-09-2022

Keywords: Port; developing; sea transportation.

Kata Kunci: Pelabuhan; berkembang; transportasi laut.

Abstract

Batam City is the largest city in the Riau Islands Province, Indonesia. Batam is part of the Batam–Bintan–Karimun (BBK) special free trade area. Batam is one of the cities with a very strategic location and is on the international shipping road, this city has a very close distance and is directly adjacent to Singapore and Malaysia. As a city that is already far developed compared to other cities in the Riau Archipelago, Batam city is a place for the surrounding community. Because it is separated by the sea from other islands, a sea transportation system is very necessary, in addition to helping the community's economy, it is also a means of transportation for the people of the Riau Archipelago. Therefore, the port is very important. Like other ports, the Sekupang Domestic Ferry Terminal Port is also a facility for the community. This port serves domestic ships such as Tanjung Balai Karimun, Long Strait, Moro, Tembilahan and so on. This port also applies a boarding pass-based passenger shipping system. This boarding pass is done manually through a boarding machine at the port. Thus the existence of this facility also encourages competent Human Resources in their field to handle the use of existing systems such as BMS (Boarding Management System) or Monitor.

Abstrak

Kota Batam merupakan sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Batam yaitu komponen dari wilayah khusus perdagangan bebas Batam–Bintan–Karimun (BBK). Batam yaitu salah satu kota dengan letak yang amat strategis dan berada di jalanan pelayaran internasional, kota ini mempunyai jarak yang amat dekat dan berbatasan seketika

dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota yang terbilang sudah jauh berkembang dibandingkan kota lainnya di Kepulauan Riau kota Batam menjadi tempat sarana bagi masyarakat disekitarnya. Karena dipisahkan oleh laut dengan pulau-pulau lain nya sistem transportasi laut sangat diperlukan, selain membantu perekonomian masyarakat juga menjadi alat transportasi bagi masyarakat di Kepulauan Riau. Maka itu pelabuhan sangat penting, Seperti Pelabuhan lainnya, Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang juga menjadi sarana untuk masyarakat. Pelabuhan ini melayani kapal tujuan Domestik seperti Tanjung Balai Karimun, Selat Panjang, Moro, Tembilahan dan lain sebagainya. Pelabuhan ini juga memberlakukan sistem pelayaran penumpang kapal berbasis Boarding Pass. Boarding Pass ini dilakukan secara manual melalu mesin boarding yang ada dipelabuhan. Dengan demikian adanya fasilitas ini juga mendorong agar Sumber Daya Manusia yang berkompeten dibidang nya dalam menangani penggunaan sistem yang ada seperti BMS (Boarding Management System) ataupun Monitor.

Corresponding Author: Dewi Ariskha Simatupang
E-mail: 190565201001@student.umrah.ac.id



PENDAHULUAN

Di Indonesia sistem transportasi Laut sangat penting khususnya di Kepulauan Riau karena terpisahnya dengan pulau-pulau yang ada di sekitaran Kepulauan Riau menjadi salah satu sarana transportasi yang dipergunakan oleh masyarakat (Luti et al., 2012). Angkutan laut menjadi salah satu pergerakan logistic di Indonesia yang terdapat diwilayah-wilayah terpencil, terluar maupun diwilayah perbatasan.

Menurut Dianto dan Martopo (1990), transportasi laut merupakan unit yang memiliki keunggulan lain dimana kapal kapsitas pemuatan yang lebih besar (Jinca, 2019). Menurut pasal 1 UU No.17 Thn 2008 tentang pelayaran. Pelabuhan merupakan tempat yang terdiri atas daratan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan pengusahaan yang dipergunakan sebagai tempat tempat kapal bersandar, anik turun penumpang, dan bongkar muat barang (Puspitasari et al., 2016).

Sama seperti halnya pada bandara, di Pelabuhan Terminal Domestik Ferry Sekupang. Boarding Pass didapatkan setelah pembelian tiket pada maskapai kapal. Nantinya akan diperoleh seperti cetakan Boarding Pass yang berisi identitas diri, gerbang (gate), nomor pelayaran, waktu Boarding Pass, Nomor Kursi, Waktu Arrival dan Departure Kapal dan Sebagainya (Hadiana & Hermanto, 2020). Selain bisa meningkatkan Pelayaran dan Keamanan penumpang sistem ini juga memberi kepastian kepada penumpang untuk mendapatkan tempat duduk selamat menumpang perjalanan laut (I MADE, 2021). Dengan adanya sistem ini penumpang bisa tepat waktu dalam pembelian tiket.

Setelah penumpang sampai di pelabuhan dan menuju loket untuk membeli tiket kapal. Tiket kapal merupakan syarat dokumen penting dalam untuk menunjukkan bukti penumpang melakukan pembayaran dan benar telah membayar bangku sebuah kapal (Sasono, 2021). Dokumen ini dipakai untuk mendapatkan Bording Pass di pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.

Boarding pass dan tiket yang telah dilampirkan makan penumpang di perbolehkan menaiki kapal. Dalam hal Boarding Pass sangat baik digunakan di zaman ini sebagai bentuk penerapan digitalisasi sistem pada pelabuhan (Simanjuntak et al., 2021). Terminal Ferry Sekupang. Oleh karena itu, pelayanan penumpang menjadi yang terpenting dalam terciptanya pelayanan yang baik dan mmmmmjaga kenyamanan penumpang. Adanya Bording Pass ini adanya calo-calo penjualan tiket dan overload penumpang kapal pada hari-hari besar.

Dengan Demikian maka perlu adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan Sumbe Daya Manusia yang kompeten dalam menangani pengguna sistem yang ada seperti monitor ataupun BMS (Boarding Management System) yang di gunakan pada pelabuhan Terminal Domestik Ferry Sekupang. Bagaimana sistem penerapan Boarding Pass Di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang? dan Berapa banyak penumpang yang menggunakan sistem pelayanan bording pass di bulan mei?

METODA PENELITIAN

Metode atau metodik berasal dari bahasa Greeka, metha (melalui atau melewati), dan hodos (jalan atau cara), jadi metode bisa berarti jalan atau cara yang harus dilalui untuk mencapai tujuan tertentu (Adventyana et al., n.d.). Metode adalah cara atau prosedur yang ditempuh untuk mencapai tujuan tertentu. Lalu ada satu istilah lainnya yang berkaitan dengan 2 istilah ini, yaitu teknik adalah cara yang spesifik dalam pemecahan masalah tertentu yang ditemukan dalam pelaksanaan prosedur.

Data ini di dapatkan secara langsung, yaitu data yang diperoleh melalaui pengamatan secara langsung dan di kuatkan dengan adanya wawancara. Dalam penelitian ini hasil wawancara dengan narasumber seperti kepada petugas terminal pelabuhan penumpang. Penelitian ini juga melakukan pengamatan secara langsung di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.

Data ini di peroleh dalam bentuk file bording pass Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Ferry Sekupang. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari teori pendapat para sarjana, artikel yang di dapat dari artikel yang dibahas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum

Pada tahun 1970-an, Batam mulai dikembangkan sebagai basis logistik dan operasional untuk industri minyak dan gas bumi oleh Pertamina (Purwanti, 2016). Kemudian berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 41 Tahun 1973, pembangunan Batam dipercayakan kepada lembaga pemerintah yang bernama Otorita Pengembangan Daerah Industri Pulau Batam atau sekarang dikenal dengan Badan Pengusahaan Batam (BP Batam) (Eunike, 2018).

Badan Pengusahaan (BP) Batam lembaga/instansi pemerintah pusat yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2007 dengan tugas dan wewenang melaksanakan pengelolaan, pengembangan dan pembangunan kawasan sesuai dengan fungsi-fungsi Kawasan (Harianto & Cornelis, 2022). Bp-Batam memiliki 4 Unit usaha yaitu : 1. Badan Usaha Fasilitas dan Lingkungan, berkaitan dengan badan usaha fasilitas dan lingkungan di Batam yang meliputi hunian, gedung, agribisnis, taman, air dan limbah, 2. Badan Usaha Rumah Sakit BP Batam, Berkaitan layanan dan tarif Rumah Sakit BP Batam, 3. Badan Usaha Pelabuhan, Berkaitan dengan badan usaha pelabuhan di Batam yang meliputi pelabuhan penumpang dan barang 4. Badan Usaha Bandar Udara dan TIK, Berkaitan dengan badan usaha di Batam yang meliputi bandar udara, teknologi informasi dan komunikasi (Irvan, 2018).



Terminal Domestik Sekupang berlokasi di Jalan RE . Martadinata Sekupang yang melayani kapal tujuan domestik seperti Tanjung Balai Karimun, Selat Panjang, Dumai, Bengkalis, Tembilahan, Moro, dan Tanjung Batu . Pelabuhan ini memiliki dua dermaga dengan panjang masing - masing 20 meter dan lebar 12 meter (Rustam, 2016). Gedung pelabuhannya sendiri terdiri dari dua lantai di mana lantai 1 digunakan sebagai ruang tunggu keberangkatan, sedangkan lantai 2 digunakan sebagai tempat pembelian tiket.

Pelabuhan domestik Sekupang dan Terminal Ferry Internasional Sekupang ini terletak bersebelahan (Sembiring, 2019). Bukan hanya itu pelabuhan ini juga bersebelahan dengan pelabuhan pengumpan dengan tujuan Belakang Padang Pelabuhan di bawah pengelolaan Badan Usaha Pelabuhan (BUP) BP Batam sesuai Peraturan Menteri Perhubungan PM 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid - 19) hinges kini Terminal Ferry Domestik dan Internasional di bawah pengelolaan BP Batam masih beroperasi seperti biasa.

2. Fakta Kondisi

Pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang sejak oktober 2016 sudah melaksanakan pelayanan penumpang berbasis boarding pass. Boarding pass akses untuk menaiki transportasi kapal yang di berikan dari maskapai pelayaran kepada penumpang yang melakukan proses konfirmasi keberangkatan (Hadiana & Hermanto, 2020).

Pada Zaman yang serba teknologi boarding pass sangat sesuai karena pelayanan penumpang menjadi salah satu pelayanan yang penting agar terciptanya pelayanan yang baik (Hadiana & Hermanto, 2020). begitu juga dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang kompeten kepada pengguna jasa angkutan laut. Pada era modern ini pelabuhan di tuntut memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan semaksimal mungkin memberikan yang terbaik.

3. Hasil

Berdasarkan analisis yang di sampaikan di atas maka penulis akan membahas mengenai penerapan Sistem Boarding Pass Di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang dan Berapa banyak penumpang yang menggunakan sistem pelayanan boarding pass di bulan mei. Dalam hal ini agar mengetahui bagaimana implementasi secara langsung dan jumlah penumpang yang menggunakan sistem boarding pass. Penulis akan memberikan. Bagaimana penerapannya sesuai dengan rumusan masalah berikut :

a. Penerapan Sistem Boarding Pass Di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang.

Pelaksanaan sistem penumpang dengan menggunakan sistem boarding penumpang ini dilaksanakan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan RI no.148 Tahun 2016 tanggal 8 Desember 2016 tentang Tata Cara Penetapan Jenis, Struktur, Golongan, dan Formulasi Tarif Jasa Kepelabuhanan pada Pelabuhan Penyeberangan penumpang. Hal-hal yang perlu di perhatikan dalam penerapan pelayanan sistem boarding pass adalah :

1. Pada saat memasuki gate ingin scan boarding pass sering sekali tidak semua gate dibuka sehingga memperlambat proses boarding pass dan membuat antrian menjadi Panjang dimana antrian ini menyebabkan orang jalan menuju tempat lain jadi terhalang. Seharusnya petugas operator pelabuhan yang bertugas untuk scan tiket boarding pass membuka semua gate dan semua petugas bekerja jangan hanya satu atau dua petugas saja yang berdiri scan boarding pass nya, demi kenyamanan dan keamanan dalam bentuk pelayanan di pelabuhan ini (Pendi, 2016).
2. Pada saat Penulis terjun langsung ke lapangan membantu proses scan boarding tiket, penulis sering sekali melihat pegawai instansi yang bepergian hanya membeli tiket tanpa membeli boarding pass. Padahal dengan adanya boarding pass ini membantu pendapatan ekonomi pelabuhan. Di sisi lain, tidak baik rasanya terkesan seperti membedakan-membedakan penumpang seharusnya adil tanpa melihat latar belakang orang tersebut maupun yang memiliki kekuasaan.

Cara pengoperasian Boarding Pass adalah :

1. Pembelian tiket kapal dan Boarding pass yang dilakukan di loket.
2. Penumpang menuju gate atas chek point 1
3. Kemudian penumpang turun ke lantai bawah menuju ruang chek point 2

4. Lalu penumpang memasuki atau menaiki kapal sesuai tujuan keberangkatannya.
- b. Jumlah penumpang yang menggunakan sistem pelayanan boarding pass di bulan mei menggunakan sistem BMS (Boarding Managemnt System).

Pada Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang penghitungan jumlah penumpang dilakukan dengan menggunakan sisstem BMS (Boarding Managemnt System) untuk menghitung berapa jumlah penumpang yang melakukan keberangkatan di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang. Data yang penulis dapat kan melalui sistem BMS (Boarding Managemant System) pada Bulan Mei sebagai berikut :

**LAPORAN PENJUALAN TIKET PASS PENUMPANG
BULAN : MEI 2022
TERMINAL PENUMPANG DOMESTIK SEKUPANG**

Tan gal	L I B	B B S	M I K O	B U D I	A Y O D	B L B	PR IM A	T R I	AW AN G	TOTA L/HAR I
1	2,82 6	68 0	812	843	253	597	221	60	-	6,292
2	689	29 5	425	392	-	28	88	-	-	1,917
3	904	30 2	688	375	105	374	-	55	-	2,803
4	728	32 8	704	254	107	288	118	58	-	2,585
5	673	21 2	592	217	122	210	80	28	-	2,134
6	805	28 5	582	153	64	223	115	28		2,255
7	1,04 2	34 8	582	208	165	321	-	40		2,706
8	1,26 5	30 6	766	278	121	349	118	25		3,228
9	607	24 7	416	100	101	224	85	10		1,790
10	452	22	307	122	88	145	92	19		1,450

336 Penerapan Sistem Boarding Pass di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang

(Dewi Ariskha Simatupang¹, Ana Lamtiar²)

		5							
11	424	$\frac{16}{5}$	331	87	129	181	-	14	1,331
12	460	$\frac{19}{1}$	351	104	61	94	102	23	1,386
13	298	$\frac{16}{0}$	318	76	60	125	58	26	1,121
14	485	$\frac{17}{4}$	459	83	105	228	70	18	1,622
15	704	$\frac{21}{6}$	585	190	162	238	-	27	2,122
16	744	$\frac{19}{3}$	803	143	99	245	86	25	2,338
17	511	$\frac{16}{2}$	312	82	64	101	49	11	1,292
18	361	$\frac{18}{4}$	303	81	84	142	58	12	1,225
19	345	$\frac{11}{5}$	202	98	95	143		22	1,020
20	320	$\frac{12}{3}$	240	61	51	86	65	15	961
21	486	$\frac{18}{8}$	283	76	81	146	41	28	1,329
22	650	$\frac{16}{7}$	326	110	59	226	111	11	1,660
23	590	64	302	67	120	126		15	1,284
24	467	89	211	108	72	118	73	19	1,157
25	463	91	268	89	40	73	60	9	1,093
26	554	70	299	86	61	89	87	16	1,262
27	523	$\frac{10}{2}$	277	76	129	138	-	-	1,245

28	531	81	235	95	70	159	56	12	1,239
29	890	10 0	366	128	79	207	48	17	1,835
30	552	93	274	174	20	138	97	15	1,363
31	395	46	200	64	76	117	-	16	914
TO TA L / B UL A N	20,7 44	6,0 02	1 2, 8 1 9	5,0 20	2,8 43	5,8 79	1,97 8	67 4	- 55,959

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai penerapan Sistem Boarding Pass Di Pelabuhan Terminal Ferry Domestik Sekupang maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Perlu adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dan Sumber Daya Manusia yang kompeten dalam menangani pengguna sistem yang ada seperti monitor ataupun BMS (Boarding Management System) yang di gunakan pada pelabuhan Terminal Domestik Ferry Sekupang. Pada Zaman yang serba teknologi boarding pass sangat sesuai karena pelayanan penumpang menjadi salah satu pelayanan yang penting agar terciptanya pelayanan yang baik. begitu juga dengan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai serta sumber daya manusia yang kompeten kepada pengguna jasa angkutan laut. Pada era modern ini pelabuhan di tuntut memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan semaksimal mungkin memberikan yang terbaik. Penghitungan penumpang yang sangat canggih di era modern seperti saat ini dengan menggunakan sistem BMS (Boarding Management System) yang mempermudah penghitungan penumpang maupun penghitungan pendapatan Boarding Pass.

DAFTAR PUSTAKA

- Adventyana, B. D., Sembiring, D. A., Oktiani Putri, L., & Windayana, H. (n.d.). *Pengelolaan Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan SD*. Google Scholar
- Eunike, G. (2018). *Dualisme Kewenangan Pemerintah Kota Batam Dan Badan Pengusahaan Batam Dalam Bidang Perizinan*. Uajy. Google Scholar
- Hadiana, M. B., & Hermanto, A. (2020). Pelaksanaan Sistem Pelayanan Penumpang Berbasis Boarding Pass Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 2(2), 1–8. Google Scholar

- Hariato, D., & Cornelis, V. I. (2022). Tinjauan Rangkap Jabatan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2007 Tentang Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam. *Japhtn-Han*, 1(1), 120–134. Google Scholar
- I MADE, R. S. (2021). *Tanggung Jawab Pelayanan Jasa Transportasi Laut Oleh Pt. Pelni Terhadap Penumpang Dan Barang*. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Google Scholar
- Irvan, T. (2018). Kajian Yuridis Pembentukan Badan Usaha Pelabuhan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. *Journal of Law and Policy Transformation*, 3(1), 199–212. Google Scholar
- Jinca, I. M. Y. (2019). *Transportasi laut Indonesia: analisis sistem & studi kasus*. Firstbox Media. Google Scholar
- Luti, I., Hasanbasri, M., & Lazuardi, L. (2012). Kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan sistem rujukan kesehatan daerah kepulauan di kabupaten Lingga Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia: JKKI*, 1(1). Google Scholar
- Pendi, P. (2016). *Kupas Tuntas Penerbangan*. Deepublish. Google Scholar
- Purwanti, A. (2016). Penataan objek wisata sebagai strategi komunikasi dinas pariwisata dan kebudayaan dalam kegiatan visit Batam 2010. *Jurnal Komunikasi*, 10(1), 29–40. Google Scholar
- Puspitasari, N., Soemarmi, A., & Juliani, H. (2016). Fungsi Pelabuhan Perikanan Samudera Nizam Zachman Sebagai Sarana Pendukung Industri Perikanan di Jakarta Utara. *Diponegoro Law Journal*, 5(4), 1–17. Google Scholar
- Rustam, A. (2016). Desain Konseptual Pengembangan Pelabuhan Khusus Ternak: Studi Kasus Pelabuhan Kalbut Situbondo. *Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya*. Google Scholar
- Sasono, H. B. (2021). *Manajemen Pelabuhan dan Realisasi Ekspor Impor*. Penerbit Andi. Google Scholar
- Sembiring, J. W. B. (2019). *Keindahan Merlion Park Sebagai Ikon Wisata Singapura*. Google Scholar
- Simanjuntak, M., Setiawan, A., Nasrullah, N., Abdillah, L. A., Mistriani, N., Simarmata, J., Tjahjana, D., Sari, O. H., Banjarnahor, A. R., & Triharjono, B. A. (2021). *Pemasaran Digital Pariwisata Indonesia*. Yayasan Kita Menulis. Google Scholar
- Lambert, Eric G., Keena, Linda D., Leone, Matthew, May, David, & Haynes, Stacy H. (2019). The effects of distributive and procedural justice on job satisfaction and organizational commitment of correctional staff. *Social Science Journal*, 57(4), 405–416. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2019.02.002>
- Oades, & Cantore, Stefan P. (2017). Positive Approaches to Organizational Change. *The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Positivity and Strengths-Based Approaches at Work*, 272–296. <https://doi.org/10.1002/9781118977620.ch16>

- Ortiz, Daniel A. Cerna., Lau, Wai Kwan, & Qin, Hong. (2013). Quantitative analysis of impacts of employee engagement on continuance and normative commitment. *International Journal of Services and Standards*, 8(4), 315–331. <https://doi.org/10.1504/IJSS.2013.058227>
- Sheraz, A., Afzal, MM, & Rehman, K. ur. (2017). Testing a Model of Ethical Leadership , Organizational Commitment and Its Outcomes with Social Exchange as Mediating Variable : A Pakistani Corporate Sector Perspective. *Journal of Managerial Sciences - Qurtuba University*, 11(3), 342–370.
- Soelton, Mochamad, Suatoni, Marco, Yanuar, Tantri, Syah, Rahmat, Ramli, Yanto, Santoso, Puji, Amanda, Bella, & Octaviani, Rini. (2020). Conceptualizing The Role of Organizational Commitment. *American International Journal of Business Management (AIJBM) ISSN*, 3(8), 178–188.
- Sutisna, Ismie Fauziah. (2020). Gaya kepemimpinan dalam mendukung perilaku organisasi di PT. Kerry Ingredients Indonesia pada masa pandemi covid-19. *Jurnal PROFIT Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 7(2), 158–166. <https://doi.org/10.36706/jp.v7i2.12904>
- Ugaddan, Reginald G., & Park, Sung Min. (2017). Quality of leadership and public service motivation. *International Journal of Public Sector Management*, 30(3), 270–285. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0133>
- Wright, Bradley E., Christensen, Robert K., & Isett, Kimberley Roussin. (2013). Motivated to Adapt? The Role of Public Service Motivation as Employees Face Organizational Change. *Public Administration Review*, 73(5), 738–747. <https://doi.org/10.1111/puar.12078>
- Yates, L. (2011). Exploring the relationship of ethical leadership with job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. *The Journal of Values-Based Leadership*, 7(1), 1–14.