

# **PENGARUH PUBLIC SERVICE MOTIVATION TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS RAWAT INAP KOTA YOGYAKARTA**

**Trisni Winarsih**

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

## **ABSTRACT**

*The research took a topic the influence of public service motivation towards the employees' performance through performance job satisfaction of the employees at hospital care of public health center of Yogyakarta City. The topic chosen is set out from the researcher's curiousness to know whether exthant influence of public service motivation toward the employees' performance throug job satisfaction. In order that the researcher proposed hypothesis of public service motivation through job influence positively toward the employee's performance.*

*The research was conducted in three (3) hospital care of public health center of Yogyakarta City. The research took primary data by distributing response questionnaire of the responden toward public service motivation and job satisfaction to whole employees performance in three hospital health service. Secondary data of the employees performance in three hospital care of public health service was taken from job assessment that was conducted by Badan Kepegawaian Daerah for each semester. Number or sampel in the research was as many 178 people, with cencus method. Analysis used was Structural equation Modeling (SEM) by using Analysis of Moment Structure program version 22,0 and SPSS 20,0*

*From the analysis result conducted revealed that Public Service Motivation through job satisfaction influences positively toward performance. And Public Service Motivation does not influence positively toward performance.*

**Keywords:** *Public Service Motivation, Job Satisfaction, Performance.*

## LATAR BELAKANG MASALAH

Tugas utama Pemerintah sebagai organisasi sektor publik terbesar adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat merupakan sebuah konsep yang sangat multikompleks. Kesejahteraan masyarakat tidak hanya berupa kesejahteraan fisik yang bersifat *material* saja, namun juga kesejahteraan non fisik yang lebih bersifat *immaterial*. Dalam suatu negara yang berbentuk republik, yang dimiliki negara adalah rakyat atau masyarakat. Oleh karena itu rakyat atau masyarakat yang harus dilayani oleh negara. Negara berkewajiban untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakatnya.

*New Public Management* (NPM) didesain untuk membenahi problem-problem pemerintah seperti buruknya citra birokrasi, desain program dan kegiatan yang lemah serta defisiensi kinerja. Buruknya citra dan kinerja pemerintah ini tidak terlepas dari peran serta individu yang terlibat (aparatur pemerintah). Guna meningkatkan kinerja organisasi pemerintah, maka kinerja individual juga harus ditingkatkan.

Puskesmas Rawat Inap di Kota Yogyakarta adalah salah satu unit kerja yang melakukan pelayanan publik di Kota Yogyakarta. Sebagai Unit kerja yang melakukan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk dapat berkinerja dengan baik puskesmas harus didukung oleh sumber daya manusia pemberi layanan yang mampu bersikap dan bertindak secara baik kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Puskesmas Rawat Inap di Kota Yogyakarta merupakan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang bersifat non profit yang dituntut berkinerja bagus. Meskipun bisa mengelola pendapatannya sendiri, karena bersifat non profit maka Puskesmas Rawat Inap tidak bisa dengan leluasa memberikan tunjangan tambahan kesejahteraan kepada pegawainya. Untuk itu petugas pemberi layanan diharapkan mempunyai tingkat *public service motivation* yang tinggi, yang bersedia meningkatkan kinerjanya secara optimal tanpa menuntut imbalan peningkatan pendapatan.

Perry dan Wise (1990) mengemukakan bahwa tingkat dan tipe *public service motivation* di kalangan pegawai sektor publik memiliki hubungan yang signifikan terhadap pilihan pekerjaan dan kinerja seorang pegawai publik, serta terhadap efektifitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat *public service motivation* seorang individu akan semakin tepat untuk ditempatkan pada organisasi sektor publik. Selain itu seseorang individu yang memiliki tingkat *public service motivation* yang tinggi akan menunjukkan prestasi kerja yang berarti dalam berbagai pekerjaan yang berhubungan dengan

keadilan sosial, kesetiaan kepada negara, dan program sosial kemasyarakatan. Selanjutnya keduanya juga menemukan bahwa organisasi publik yang merekrut para pegawai yang memiliki tingkat *public service motivation* yang tinggi tidak terlalu tergantung kepada sistem insentif atau ganjaran keuangan untuk mendorong dan mengelola para pegawainya dalam mencapai prestasi kerja dan keberhasilan organisasinya. Kegiatan pelayanan Puskesmas Rawat Inap lebih kompleks dibanding Pelayanan di Puskesmas Rawat Jalan. Puskesmas Rawat Inap dituntut lebih meningkatkan mutu pelayanan agar pasien rawat inap terjaga keselamatan, keamanan dan kenyamanan selama mendapatkan pelayanan rawat inap di Puskesmas.

Mutu pelayanan kesehatan harus merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada pasien yang pada hakekatnya adalah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayan kesehatan. Kepuasan Pasien yang dikaitkan dengan mutu pelayanan kesehatan menimbulkan rasa puas terhadap pasien yang berdasar pada kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei pengaduan masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Pusat studi kependudukan dan kebijakan Universitas Gajah Mada pada bulan September tahun 2014 di tiga Puskesmas rawat inap di kota Yogyakarta diperoleh hasil Indeks Pengaduan Masyarakat yaitu kurang dari 0,8 sehingga belum memenuhi target dalam Indikator Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah yaitu lebih dari 0,8. Bila kinerja pegawai bagus akan berdampak pada kinerja layanan, layanan bagus masyarakat akan merasa puas. Berdasarkan kondisi tersebut perlu dilakukan penelitian untuk mengalisis pengaruh Public Service Motivation terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai Puskesmas Rawat inap di Kota Yogyakarta.

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Kinerja Pegawai**

Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja karyawan adalah prestasi kerja yang dihasilkan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, baik secara kualitatif maupun kuantitatif (Tjahjono dan Riniarti 2015). Kinerja juga diartikan hasil atau tingkat

keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan pekerjaannya (Tjahjono, 2015).

Dari berbagai pengertian di atas, maka dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan penilaian kinerja pegawai adalah penilaian hasil kerja yang dicapai oleh seorang PNS Pemerintah Kota Yogyakarta sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang dilakukan oleh atasan, teman sejawat dan bawahan PNS yang dinilai dalam kurun waktu tertentu.

Pemerintah Kota Yogyakarta sejak Tahun 2007 telah menggunakan suatu pengukuran kinerja PNS yang menggunakan model penilaian kinerja 360 derajat (*360 Degree Performance Appraisal Model*) dimana dalam sistem ini penilainya lebih dari satu atau penilai multiple. Penilainya terdiri dari atasan langsung, bawahan, teman sejawat (selevel atau setingkat jabatannya) dan juga dari unsur masyarakat (khusus untuk penilaian bagi jabatan Lurah).

### ***Public Service Motivation***

Menurut *Perry dan Wise (1990)*, *Public Service Motivation* adalah kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan kepada masyarakat dalam institusi dan organisasi publik. Beberapa karakteristik *Public Service Motivation* adalah *altruism* (mengutamakan kepentingan orang lain), memiliki etika melayani, dan rasa kemanusiaan atau *humanity*, termasuk hasrat yang besar untuk membuat perbedaan yang lebih baik, kemampuan memberikan dampak pada urusan publik, rasa tanggung jawab membantu orang lain, dan integritas mengerjakan sesuatu yang bermanfaat bagi masyarakat, serta kecenderungan pada penghargaan intrinsik (*intrinsic reward*) bukan hanya mengejar gaji dan pekerjaan yang aman (*Xiaohua, 2008*).

Sedangkan *Crewson (1997)* mengemukakan bahwa *Public Service Motivation* adalah orientasi melayani seseorang individu minus orientasi ekonomis supaya berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain, dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi melayani. Teori ini didasarkan pada pendapat bahwa terdapat orang-orang yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik.

Pendapat ini juga didukung oleh *Brewer (2000)* yang mengungkapkan bahwa sebagian individu memiliki norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan pada sektor publik. Motivasi atau etika melayani publik ini dipandang dapat menarik individu-individu tertentu untuk

mengabdikan diri di sektor publik dan membantu mewujudkan perilaku kerja (*work behavior*) yang konsisten dengan kepentingan publik.

Terdapat tiga kategori dalam *Public Service Motivation* yang dikemukakan oleh Knoke dan Wright-Isak dalam Perry dan Wise (1990) yaitu motif rasional, *norm-based*, dan *affective*. Motif rasional didasarkan pada *individual utility maximization*, yaitu bahwa individu tertarik untuk bekerja di sektor publik karena memiliki kepentingan untuk mendukung sektor privat tertentu ketika ia memiliki kewenangan atau andil dalam perumusan kebijakan publik. Motif normatif didasarkan pada suatu keinginan untuk melayani kepentingan publik, loyalitas terhadap tugas dan pemerintah. Sedangkan motif afektif didasarkan pada faktor emosional, yaitu komitmen terhadap sebuah program yang didasarkan atas suatu keyakinan mengenai manfaat sosialnya dan rasa patriotisme.

Xiaohua (2008) menyimpulkan bahwa *Public Service Motivation* memiliki lima dimensi yaitu :

- a. Pemenuhan kebutuhan diri sendiri (*self-fulfillment*);
- b. Kewenangan pengambilan keputusan (*policy-making*);
- c. Minat terhadap publik (*public interests*);
- d. Ketertarikan melayani (*attraction to service*);
- e. Perasaan yang menunjukkan simpatik (*compassionate*).

Dikaitkan dengan tiga kategori motif menurut Knoke dan Wright-Isak di atas, dimensi *self-fulfillment* dan *policy making* merupakan motif rasional, dimensi *public interest* dan *attraction to service* merupakan *norm-based*, sedangkan *compassionate* merupakan motif *affective*.

Pegawai dengan *Public Service Motivation* tinggi, memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi, cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi, dan pada akhirnya berkinerja tinggi (Xiaohua, 2008).

## **Kepuasan Kerja Pegawai**

Definisi kepuasan kerja sendiri dijabarkan dalam berbagai pengertian. Robbins and Judge (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan positif seseorang terhadap

pekerjaannya yang didapatkan dari penilaian segala aspek yang meliputi pekerjaannya. Sementara itu, Spector (1997) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan sikap yang merefleksikan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Selanjutnya yang dimaksud dengan sikap terhadap berbagai aspek pekerjaan diartikan sebagai suka atau tidak suka terhadap pekerjaan berkaitan dengan rekan kerja, gaji, gaya kepemimpinan, kesempatan promosi, komunikasi, kondisi kerja, imbalan non finansial, dan pekerjaan. Adapun Greenberg dan Baron (2003) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai reaksi kognitif, afektif dan evaluatif individu terhadap pekerjaan mereka.

Berdasarkan atas kajian teori diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam studi ini adalah :

H1 : *Public Service Motivation* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai.

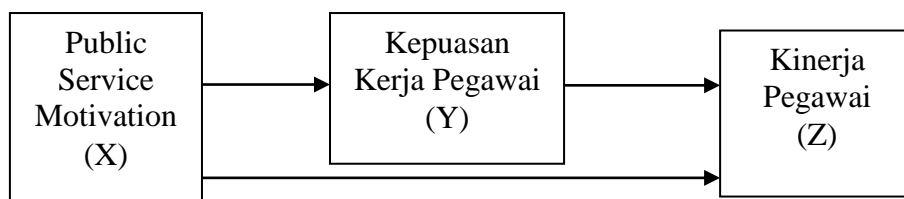
H2 : *Public Service Motivation* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

H3 : Kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

H4 : *Public Service Motivation* melalui kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai

### Model Penelitian

Adapun model penelitian dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1.**  
Model Penelitian

## **Obyek dan Subyek Penelitian**

Obyek penelitian ini adalah Puskesmas rawat inap yang ada di Kota Yogyakarta yaitu Puskesmas Tegalrejo, Puskesmas Jetis dan Puskesmas Mergangsan. Subyek dalam penelitian ini adalah semua pegawai dari semua profesi kesehatan maupun non kesehatan yang bekerja di Puskesmas tegalrejo, Puskesmas jetis dan Puskesmas Mergangsan.

## **Jenis Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder hasil penilaian kinerja pegawai yang dinilai berdasar penilaian kinerja dari Badan Kepegawaian Daerah Kota Yogyakarta. Penilaian kinerja dilakukan bersamaan pada saat responden mengisi kuesener penelitian. Data primer diperoleh dari kuesener penelitian yang dibagikan ke responden dan diisi oleh responden.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada responden dengan cara meminta bantuan kepada Kepala Puskesmas untuk mengumpulkan semua pegawai yang ada pada saat itu . Sebelum pengisian kuesioner, peneliti menyampaikan topik penelitian dan memotivasi responden untuk memberikan jawaban yang jujur. Responden diminta untuk mengisi penilaian kinerja pegawai periode bulan Januari-Juni tahun 2015 dan kuesioner penelitian dalam waktu yang bersamaan di Aula Puskesmas , dan peneliti menunggu proses pengisian kuesener di ruang terpisah. Bagi pegawai Puskesmas yang jaga sore dan malam kuesener dititipkan ke kepala sub bagiab tata usaha Puskesmas. Terdapat 10 pertanyaan untuk variabel X dan 9 pertanyaan untuk variabel Y.

## **Teknik Pengambilan Sampel**

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sensus atau semua Pegawai yang ada di Puskesmas Rawat inap yang ada di Kota Yogyakarta yaitu Puskesmas Mergangsan, Puskesmas Tegalrejo dan Puskesmas Jetis sejumlah 178 orang.

## Definisi Operasional

Adapun operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel .1**  
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Penilaian Kinerja	penilaian kinerja pegawai, berasal dari penilaian oleh atasan, teman sejawat dan bawahan dengan menggunakan alat penilaian kinerja pegawai sesuai Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2007.	Ketrampilan Prakarsa Capaian kerja Kerjasama Ketaatan
Kepuasan Kerja	ungkapan emosi yang positif akibat penilaian kerja atau pengalaman kerja (Reiney dalam Liu Tang 2011)	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Personal values</i> (antusias terhadap pekerjaannya)</li><li>• <i>Interests</i> (ketertarikan dengan pekerjaan sehingga menimbulkan rasa puas)</li><li>• <i>The nature of work</i> ( pekerjaan itu sendiri)</li></ul>
Publik Service Motivation	Kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan kepada masyarakat dalam institusi dan organisasi public (Perry & Wise 1990)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pemenuhan kebutuhan diri sendiri</li><li>• Kewenangan pengambilan keputusan</li><li>• Minat terhadap publik</li><li>• Ketertarikan melayani</li><li>• Perasaan yang menunjukkan empati</li></ul>



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di Puskesmas Rawat Inap yang berada dilingkungan Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta, yang meliputi Puskesmas Mergangsan, Puskesmas Jetis dan Puskesmas Tegalrejo. Kuesioner yang disebarakan secara langsung sebanyak 178 kuesioner sejumlah karyawan yang ada di Puskesmas tersebut, kuesener yang kembali sebanyak 173, sehingga *response rate* sebesar 97,19%. Dari total 173 kuesioner. Pada penelitian ini disajikan data-data deskriptif yang didapat dari para responden. Adapun ke 173 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut :

**Tabel .2.**  
Profil Responden

		Jumlah	Persentase
1. Gender :	a. Pria	44	25,4 %
	b. Wanita	129	74,6 %
	Jumlah	173	100 %
2. Usia :	a. 21-30 thn	18	10,4 %
	b. 31-40 thn	51	29,5 %
	c. 41-50 thn	64	37,0 %
	d. 51-60 thn	40	23,1%
	Jumlah	173	100 %
3. Pendidikan :	a. SD	6	3,47%
	b. SLTP	5	2,89%
	c. SLTA	56	32,36%
	d. Diploma 1 (D1)	2	1,156%
	e. Diploma 3 (D3)	56	32,36 %
	f. Diploma 4 (D4)	16	9,24 %
	g. Strata 1 (S1)	27	15,60%

	h. Strata 2 (S2)	5	2,89 %
	Jumlah	173	100 %
4. Masa kerja :	a. 0 s/d 10 thn	63	36,4 %
	b. 11 s/d 20 thn	34	19,65 %
	c. 21 s/d 30 thn	67	38,73%
	d. 31 s/d 40 thn	9	5,22 %
	Jumlah	173	100 %
5. Unit Kerja :	a. Puskesmas Mergangsan	60	34,68 %
	b. Puskesmas Jetis	55	31,79 %
	c. Puskesmas Tegalrejo	58	33,53 %
	Jumlah	173	100 %
6. Status Kepegawaian:	a. PNS	139	80,35 %
	b. Non PNS	34	19,65 %
7.	Jumlah	173	100 %
8. Gaji Per Bulan	a. < Rp. 2.000.000,-	34	19,7 %
	b. Rp. 2.000.000,- s/d Rp. 4.000.000,-	116	67,0 %
	c. > Rp. 4.000.000,-	23	13,3 %
	Jumlah	173	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis hubungan kausal antara variabel endogen, baik dengan endogen mediasi/*intervening* maupun endogen/tergantung, sekaligus memeriksa validitas dan reliabilitas instrumen penelitian secara keseluruhan. Analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan paket program AMOS (*Analysis of Moment Structure*) versi 22.0 dan SPSS versi 20.0

## Uji Kualitas Instrumen

Uji kualitas instrumen akan dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas akan ditentukan dengan membandingkan *p-value* pada *output estimate* dengan *alpha* 5%, jika *p-value* lebih kecil dari 5%, maka indikator dinyatakan valid.

Hasil uji validitas semua indikator memiliki *p-value* lebih kecil dari 0,05. Hasil perhitungan tersebut telah memenuhi kriteria validitas atau dinyatakan valid. Dengan demikian seluruh indikator telah valid dan siap diteliti lebih lanjut. Sedangkan variabel Kinerja tidak diuji validitasnya karena variabel tersebut merupakan variabel terukur atau *Measured Variables* disebut juga *observed Variables* yang telah diukur nilainya dari penilaian kinerja pegawai, yang berasal dari penilaian oleh atasan, teman sejawat dan bawahan dengan menggunakan alat penilaian kinerja pegawai sesuai Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2007.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas semua variabel dalam penelitian ini reliabel, hal ini ditunjukkan dengan nilai *variance extracted* Public Service Motivation: 0,954, Kepuasan Kerja: 0,958, karena nilai *variance extracted* > 0,5.

## Uji Asumsi SEM

Jumlah sampel dalam penelitian ini 173, artinya sudah memenuhi aturan AMOS bahwa sebaiknya jumlah sampel berada di antara 100-400. Evaluasi terhadap *multivariate outlier* dapat dilihat melalui *output* AMOS *mahalanobis distance*. Kriteria yang digunakan pada tingkat  $p < 0,001$ . Jarak tersebut dievaluasi dengan menggunakan  $X^2$  pada derajat bebas sebesar jumlah variabel terukur yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini jumlah indikator adalah 19, kemudian melalui program *excel* dengan *CHIINV* hasilnya adalah 43,820. Hasil uji *multivariate outliers* sebelum dikeluarkan berdasarkan jarak *mahalanobis distance*, yang berada diatas 43,820 harus dikeluarkan. Dari 173 data, ada 3 data *mahalanobis distance* berada diatas 43,820, jadi data yang memenuhi bebas *outlier* 170. Hasil uji *multivariate outliers* setelah *outliers* dikeluarkan, ada satu data dengan *mahalanobis distance* diatas 43,820. Setelah dilakukan dua kali *calculate estimates*, yang pertama dikeluarkan 3 data kemudian yang kedua dikeluarkan 1 data sehingga total yang dikeluarkan 4 data. Data yang memenuhi bebas *outlier* sejumlah 169.

Hasil pengujian normalitas data sebagaimana menunjukkan bahwa terdapat nilai c.r untuk *skewness* dan *kurtosis* yang berada diluar rentang $\pm 2,58$ , namun mayoritas berdistribusi normal. Pada tingkat multivariate nilai c.r berada pada rentang  $\pm 2,58$  yaitu sebesar 1,323 sehingga secara multivariate data berdistribusi normal. Untuk melihat apakah terdapat multikolinieritas dan singularitas dalam sebuah kombinasi variabel, perlu dilihat determinan matriks kovarians. Determinan yang benar-benar kecil mengindikasikan adanya multikolinieritas atau singularitas sehingga data tidak dapat digunakan untuk analisis yang sedang dilakukan (Ferdinand, 2000). Hasil Output AMOS memberikan nilai *Determinant of sample covariance matrix* = 0.000. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat multikolinieritas atau singularitas dalam data penelitian ini. Namun demikian masih dapat diterima karena persyaratan asumsi SEM yang lain terpenuhi dan tidak adanya WARNING dari program AMOS 21.0 maka penelitian ini tetap dilanjutkan.

### Uji Model Goodness Of Fit

Analisis hasil pengolahan data pada *full model* SEM dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian dan uji statistik. Uji terhadap kelayakan model dalam penelitian ini terlihat pada Tabel 3. di bawah ini :

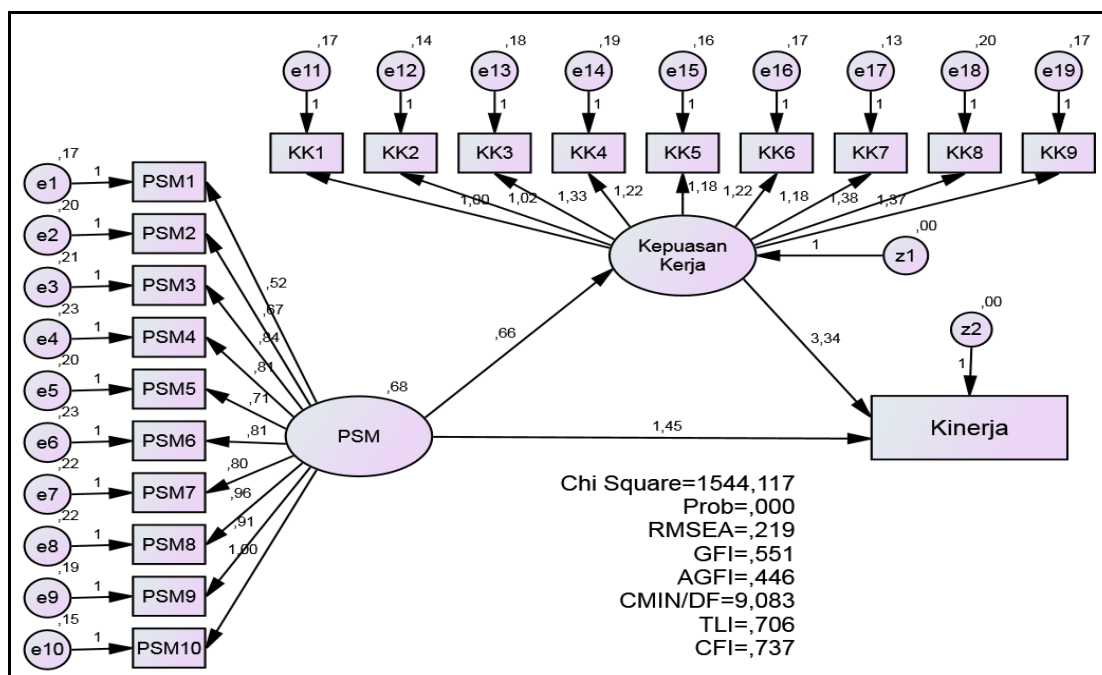
**Tabel 3.**  
Hasil Uji *Goodness of Fit Index*s

<i>Goodness of Fit Index</i>	<i>Cut Off Value</i>	Hasil Analisis	Evaluasi Model
$\chi^2$ - Chi - Square	$\chi^2$ dengan df = 170 adalah 1173,838	1544,117	Buruk
Sig. Probability	$\geq 0,05$	0,000	Buruk
RMSEA	$\leq 0,08$	0,219	Buruk
GFI	$\geq 0,90$	0,551	Buruk
AGFI	$\geq 0,90$	0,446	Buruk
CMIN/DF	$\leq 2,00$	9,083	Buruk

TLI	$\geq 0,90$	0,706	Marginal
CFI	$\geq 0,90$	0,737	Marginal
PNFI	$\geq 0,50$	0,640	Good Fit
PCFI	$\geq 0,50$	0,660	Good Fit

Sumber: Data diolah, 2015

Berdasarkan Tabel 3. di atas, nilai Chi-Square 1544,117 dengan probabilitas  $p=0,000$ , dan GFI, TLI dan CFI, menunjukkan bahwa model diterima pada tingkat marginal, sedangkan RMSEA, AGFI dan CMIN/DF menunjukkan bahwa model diterima pada tingkat buruk. Selain itu dari hasil *Output AMOS 21* ukuran *parsimony fit* lainnya seperti PNFI dan PCFI berada diatas 0,50 yang menunjukkan bahwa model ini diterima pada tingkat *good fit*. Ghazali (2008) menyatakan bahwa Nilai *Chi-square* sangat sensitive terhadap besarnya sampel, sehingga ada kecenderungan nilai *Chi-square* akan selalu signifikan. Oleh karena itu, maka dianjurkan untuk mengabaikannya dan melihat *goodness fit* lainnya. Selain itu Ghazali (2008) juga menyatakan bahwa jika terdapat satu atau dua *kriteria goodness of fit* yang telah memenuhi, model dikatakan baik. Hasil Pengolahan data untuk analisis *full model SEM* ditampilkan pada Gambar 2. di bawah ini :



**Gambar 2.**

*Full Model SEM*

Hasil analisis SEM sebagai langkah pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 10. di bawah ini :

**Tabel. 4.**  
*Regression Weights (Default number 1 – Default model)*

Variabel	Estimate	S.E.	C.R	P	Ket
<i>Public Service Motivation</i> → Kepuasan Kerja	0,660	0,045	14,783	***	Signifikan
<i>Public Service Motivation</i> → Kinerja Pegawai	1,218	1,072	1,137	0,245	Tidak signifikan
Kepuasan Kerja → Kinerja Pegawai	3,684	1,631	2,259	0,024	Signifikan

Sumber: Data diolah, 2015

Tabel 4. di atas dijadikan sebagai acuan utama untuk melakukan uji hipotesis dalam penelitian ini. Kriteria pengujian adalah  $H_0$  jika nilai *t-value* atau *Critical Ratio* (c.r)  $\geq 1,96$  atau nilai *probabilitas* (P)  $\leq 0,05$ . Adapun hasil pengujian terhadap seluruh hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 0,660. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai C.R = 14.783 ( $>1,96$ ) dengan probabilitas = 0,000. Nilai probabilitas pengujian berada di bawah 0,05. Dengan demikian Hipotesis 1 **diterima** yang berarti *Public Service Motivation* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja.

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 1,218. Pengujian menunjukkan hasil yang tidak signifikan dengan nilai C.R = 1.137 ( $<1,96$ ) dengan probabilitas = 0,256. Nilai probabilitas pengujian berada di atas 0,05. Dengan demikian Hipotesis 2 **ditolak** yang berarti *Public Service Motivation* tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

Parameter estimasi hubungan kedua variabel tersebut diperoleh sebesar 3,684. Pengujian menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai C.R = 2.259 ( $>1,96$ ) dengan probabilitas = 0,024. Nilai probabilitas pengujian berada di bawah 0,05. Dengan demikian Hipotesis 3 **diterima** yang berarti Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

Hipotesis 4 adalah hipotesis model dengan efek mediasi. Untuk efek mediasi, AMOS dapat langsung menguji secara simultan untuk mengetahui pengaruh *direct effect* dan *indirect*

effect. Berikut ini hasil perhitungan pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total oleh AMOS:

**Tabel. 5.**

*Standardized Direct Effects (Group number 1- Default Model)*

Variabel	PSM	Kepuasan kerja
Kepuasan Kerja	0,998	0,000
Kinerja Pegawai	0,398	0,602

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5. di atas, pengaruh langsung PSM dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dapat disimpulkan bahwa PSM memiliki pengaruh langsung lebih besar terhadap Kepuasan Kerja (sebesar 0,998) daripada pengaruh langsung variabel lainnya yaitu PSM terhadap Kinerja Pegawai (sebesar 0,398).

**Tabel. 6.**

*Standardized Indirect Effects (Group number 1- Default Model)*

Variabel	SM	Kepuasan Kerja
Kepuasan Kerja	,000	0,000
Kinerja Pegawai	,601	0,000

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 6. di atas, pengaruh tidak langsung dari PSM terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja menunjukkan bahwa PSM memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 0,601. Karena pengaruh langsung PSM terhadap Kinerja Pegawai (sebesar 0,398) lebih kecil daripada pengaruh tidak langsung dari PSM terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja (sebesar 0,601) dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Kerja dalam penelitian ini merupakan Variabel Mediator/Intervening.

**Tabel. 7.**

*Standardized Total Effects (Group number 1- Default Model)*

Variabel	PSM	Kepuasan Kerja
Kepuasan Kerja	0,998	0,000
Kinerja	0,999	0,602

Sumber: Data primer diolah, 2015

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 7. di atas, hasil perhitungan pengaruh total dari PSM dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai menunjukkan bahwa PSM memiliki pengaruh total yang paling besar (0,999) daripada pengaruh total dari Kepuasan Kerja (0,602).

Untuk menghitung nilai signifikansi yang digunakan adalah *Regression Weights* nilai peranan (*Estimate*) dan error standarnya (S.E) dari dua jalur PSM ke Kepuasan Kerja dan Kepuasan Kerja (KK) ke Kinerja Pegawai. Dari Tabel 4.16. terlihat bahwa nilai Estimasi jalur PSM ke KK = 0,655 dan S.E= 0,045. Sedangkan nilai estimasi jalur KK ke Kinerja Pegawai sebesar = 3,344 dan S.E= 1,454.

Setelah dilakukan perhitungan pada *web software*, hasil menunjukkan bahwa nilai estimasi peranan tidak langsung adalah 2.272 dengan *p-value* = 0.023. Nilai probabilitas pengujian berada di bawah 0,05 (signifikan). Dengan demikian Hipotesis 4 **diterima** yang berarti *Public Service Motivation* dengan mediasi kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

## PEMBAHASAN

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa *Public Service Motivation* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja. Berdasar hasil uji hipotesa yang dilakukan peneliti diketahui *Public Service Motivation* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja. Hal ini sejalan dengan teori bahwa, *Public Service Motivation* didefinisikan sebagai kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi publik. *Public Service Motivation* berhubungan secara positif dengan kepuasan kerja individual di organisasi sektor publik. sektor publik yang memiliki anggota dengan *Public Service Motivation* yang tinggi akan mengurangi ketergantungannya terhadap penggunaan insentif yang berguna untuk mengelola kinerja organisasional secara efektif (Perry & Wise, 1990).



Pada penelitian yang dilakukan oleh Chunkui Zhu, Chen Wu dan Min Yan tahun 2014 yang berjudul Pengaruh *Public Service Motivation* terhadap kepuasan kerja karyawan sektor publik di Cina menyimpulkan, ada korelasi positif kepuasan kerja dengan lima dimensi *Public Service Motivation* yaitu komitmen terhadap kepentingan publik, pengorbanan diri, keinginan untuk membantu orang lain, tertarik membuat kebijakan dan kasih sayang, semakin tinggi tingkat PSM semakin tinggi juga kepuasan kerja pegawai. Menurut Xiaohua (2008), diketahui bahwa *Public Service Motivation* memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja, kinerja pegawai dan komitmen kepada organisasi. Naff dan Crum dalam Xiaohua (2008) menyimpulkan bahwa motivasi melayani publik memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, kinerja, *remain intention*, dan dukungan pemerintah.

Hipotesis kedua (H 2) menyatakan bahwa *Public Service Motivation* berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai. Berdasar hasil uji hipotesa yang dilakukan peneliti diketahui *Public Service Motivation* tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori dan penelitian terdahulu, hal ini dimungkinkan karena berbeda dengan penelitian terdahulu, dimana peneliti terdahulu menggunakan instrumen untuk mengukur kinerja pegawai dengan kuesioner yang diisi berdasar persepsi pegawai itu sendiri, sedang dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penilaian kinerja pegawai yang mendasarkan pada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2007 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta yang menggunakan model penilaian 360 derajat ( *360 degree Performance Appraisal Model* ) dimana dalam sistem ini penilainya lebih dari satu, yaitu atasan, bawahan dan teman sejawat. Sesuai dengan ketentuan penilaian kinerja pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2007, untuk pegawai yang tidak menduduki jabatan struktural tidak mendapat penilaian pada variabel kepemimpinan, yang didalamnya ada sub variabel keberanian pengambilan keputusan, dimana variabel tersebut sangat relevan dengan salah satu indikator *Public Service Motivation* kewenangan pengambilan keputusan. Sedangkan untuk pegawai yang tidak bekerja di kelurahan juga tidak mendapat penilaian pada variabel hubungan kemasyarakatan, dimana variabel tersebut sangat relevan dengan salah satu indikator *Public Service Motivation* yaitu minat terhadap publik, ketertarikan melayani, perasaan empati. Dalam pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam penelitian ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bahwa staf Puskesmas tidak mendapatkan penilaian pada variabel kepemimpinan dan hubungan masyarakat. Dengan tidak mendapatkan penilaian pada

variabel kepemimpinan dan hubungan masyarakat memungkinkan menjadi penyebab *Public Service Motivation* tidak berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

Hipotesis ketiga (H 3) menyatakan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai. Berdasar hasil uji hipotesa yang dilakukan peneliti diketahui bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini sejalan dengan teori Herzberg bahwa ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik yaitu faktor intrinsik, yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempat ia bekerja. Jadi karyawan yang terdorong secara intrinsik akan menyenangi pekerjaan yang memungkinkannya menggunakan kreativitas dan inovasi untuk bekerja tanpa perlu diawasi dengan ketat. Kepuasan yang dimaksud tidak dikaitkan dengan perolehan hal-hal yang bersifat materi (Robbins, 2006).

Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, pegawai dengan tingkat kepuasan kerja tinggi akan memiliki perasaan yang positif, kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan pada masyarakat tanpa perlu diawasi. Dengan demikian pegawai akan mencapai tingkatan hasil kinerja melebihi standar yang telah ditentukan.

Hipotesis keempat (H 4) menyatakan bahwa *Public Service Motivation* melalui Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan terhadap Kinerja Pegawai. Berdasar hasil uji hipotesa yang dilakukan peneliti diketahui bahwa *Public Service Motivation* melalui Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini sejalan dengan teori Perry dan Wise (1990), bahwa *Public Service Motivation* adalah kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan kepada masyarakat dalam institusi dan organisasi publik. Beberapa karakteristik *Public Service Motivation* adalah *altruism* (mengutamakan kepentingan orang lain), memiliki etika melayani, dan rasa kemanusiaan atau *humanity*, termasuk hasrat yang besar untuk membuat perbedaan yang lebih baik, kemampuan memberikan dampak pada urusan publik, rasa tanggung jawab membantu orang lain, dan integritas mengerjakan sesuatu yang bermanfaat bagi masyarakat, serta kecenderungan pada penghargaan intrinsik (*intrinsic reward*), bukan hanya mengejar gaji dan pekerjaan yang aman (Xiaohua, 2008).

Menurut teori Herzberg ada dua faktor yang mempengaruhi kondisi pekerjaan seseorang, yaitu faktor pemuas (*motivation factor*) yang disebut juga dengan *satisfier* atau *intrinsic motivation* dan faktor kesehatan/pemeliharaan (*hygiene*) yang juga disebut *disatisfier*

atau *extrinsic motivation*. Teori Herzberg ini melihat ada dua faktor yang mendorong karyawan termotivasi yaitu faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dari dalam diri masing-masing orang dan faktor ekstrinsik yaitu daya dorong yang datang dari luar diri seseorang, terutama dari organisasi tempat ia bekerja. Jadi karyawan yang terdorong secara intrinsik akan menyenangi pekerjaan yang memungkinkannya menggunakan kreativitas dan inovasi untuk bekerja tanpa perlu diawasi dengan ketat. Kepuasan yang dimaksud tidak dikaitkan dengan perolehan hal-hal yang bersifat materi (Robbins, 2006).

Dalam hal ini *Public Service Motivation* sebagai faktor intrinsik dari pegawai berkaitan dengan kepuasan atas pekerjaan yang digeluti. Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, pegawai dengan tingkat kepuasan kerja tinggi akan memiliki perasaan yang positif, kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan pada masyarakat tanpa perlu diawasi, dengan demikian pegawai akan mencapai tingkatan hasil kinerja melebihi standar yang telah ditentukan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Xiaohua (2008) bahwa pegawai dengan *Public Service Motivation* tinggi, memiliki komitmen yang tinggi pada organisasi, cenderung memiliki kepuasan kerja yang tinggi, dan pada akhirnya berkinerja tinggi.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis pertama ( H 1) menunjukkan bahwa *Public Service Motivation* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Kerja.
2. Hasil uji hipotesis kedua ( H 2) menunjukkan bahwa *Public Service Motivation* tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kinerja Pegawai.
3. Hasil uji hipotesis ketiga ( H 3) menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.
4. Hasil uji hipotesis keempat ( H 4) menunjukkan bahwa *Public Service Motivation* melalui Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

## Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut :

1. Tidak semua responden dalam mengisi kuesioner mendapat penjelasan dari Peneliti.
2. Pada penelitian ini tidak dilakukan *pilot testing*.
3. Untuk pegawai yang tidak menduduki jabatan struktural dan tidak bekerja di Kelurahan tidak mendapat penilaian pada variabel kepemimpinan dan hubungan masyarakat.

## Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan peneliti memberikan saran yang tertuju untuk:

1. Puskesmas rawat inap yang sudah BLUD dalam proses perekrutan tenaga menggunakan tingkat *Public Service Motivation* sebagai salah satu bahan pertimbangan lulus tidaknya calon pegawai tidak tetap BLUD di Puskesmas.
2. Badan Kepegawaian Daerah untuk pegawai negeri yang bekerja di Pemerintah Kota Yogyakarta yang langsung melayani masyarakat juga mendapat penilaian pada variabel hubungan masyarakat, dan pemberi nilai tidak hanya sebatas atasan, bawahan , teman sejawat namun juga dari masyarakat yang dilayani.
3. Peneliti selanjutnya menambahkan variabel Kepuasan Masyarakat sebagai variabel terikat apabila melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brewer, et al (2000), "Individual Conception of Public Service Motivation", *Public Administration Review*, Vol. 60, No. 3;
- Crewson, Philip, E. (1997), "*Public Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect. Journal of Public Administration Research and Theory*", Vol. 7, No. 4;

- Ghozali, Imam (2013), "Analisis SEM", *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*;
- Greenberg, Jerald dan Robert Baron (2003). "Behavior in Organizations (understanding and managing the human side of work)", Eight Edition, Prentice Hall;
- Perry, J. L., dan L. R. Wise (1990), "The Motivational Bases of Public Service", *Public Administration Review*, Vol. 50, No. 3;
- Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Robbins, S.P (2006), "*Perilaku Organisasi*", PT Indeks, Jakarta;
- Robbins, Stephen P., dan Judge, Timothy A (2008), "Perilaku Organisasi", Edisi 12, *Penerbit Salemba Empat*, Jakarta;
- Spector, PE (1997), "*Job Satisfaction*", SAGE Publications Inc, USA;
- Tjahjono, H.K. (2015) *Manajemen Sumberdaya Manusia*. VSM MM UMY
- Tjahjono, H.K. dan Riniarti (2015). Evaluasi keadilan praktik tunjangan kinerja pada kepuasan dan kinerja karyawan di kantor BPS DIY. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol 19 (2):124-131
- Xiaohua, L (2008), "*An Empirical Study on Public Service Motivation and the Performance of Government Employee in China*", *Canadian Sosial Science*, Vol. 4, No. 2, April 2008;