

PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK DI KOTA TANGERANG

Andi Kusuma Negara¹, Hendra Galuh Febrianto², Amalia Indah Fitriana³
Universitas Muhammadiyah Tangerang
andikasumanegara75@umt.ac.id¹
hendra@umt.ac.id²
amalia@umt.ac.id³

Abstract

Efforts by the Tangerang City Government to improve accountability and approval of the administration of government were quite successful. This study analyzes the motivational factors of public service and perceived organizational support that support the improvement of the performance of community organizations in the city of Tangerang. The tendency of motivation for public services and organizational support that is felt can support organizational performance improvement. In order to analyze these factors, a research model was developed which was developed from the literature review. This model has two hypotheses with three variables: public service motivation, perceived organizational support and organizational performance. Data analysis of 115 people who have been permanent employees of the government in Tangerang City was conducted using *Structural Equation Modeling* (SEM) as an analytical tool using the LISREL 8.8 program. The results of this study are the motivation of public services that are significant for the performance of public sector organizations in the city of Tangerang. Perception of Organizational Support has a significant effect on the performance of public sector organizations in Tangerang City.

Keywords: *Public Service Motivation, Perceived Organizational Support and Organizational Performance*

1. PENDAHULUAN

Organisasi sektor publik adalah bagian dari sistem ekonomi negara yang bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan publik. Institusi pemerintah, partai politik, sekolah, rumah sakit adalah organisasi sektor publik (Nordian, 2009). Layanan kepada masyarakat adalah fokus utama organisasi sektor publik. Kinerja organisasi sektor publik dipertanyakan karena banyaknya keluhan dan kritikan dari masyarakat berkaitan dengan buruknya kualitas kinerja organisasi sektor publik. Fenomena tidak efektifnya kinerja organisasi sektor publik berhubungan dengan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat seperti penyimpangan dalam ketidakpastian waktu layanan, biaya, pungutan liar, dan pengabaian hak dan martabat masyarakat.

Birokrasi pelayanan publik di Indonesia masih lekat dengan stigma negatif yang terkesan lamban, inefisien, inefektif serta identik dengan penyakit yang merugikan kepentingan masyarakat. Citra yang berkembang di masyarakat adalah birokrasi pemerintah masih kaku dan tidak responsif terhadap kebutuhan warga pengguna layanan (Dwianto, 2012). Pegawai Negeri Sipil merupakan penyelenggara pemerintahan yang menjadi penentu dari kinerja dari instansi dimana mereka bekerja. Komalasari (2012) menyatakan bahwa jika diamati lebih detail dari sudut tujuan pelaksanaan pelayanan sektor publik, fenomena yang terbentuk dimasyarakat menunjukkan kinerja sektor publik yang jauh menurun. Kinerja

merupakan suatu hal yang sangat penting karena akan membentuk opini dan citra publik tentang Organisasi.

2. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Organisasi Sektor Publik

Mahsun (2012) menjelaskan bahwa “Organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi non profit dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum”. Berdasarkan definisi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik merupakan organisasi yang menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.

Kinerja Organisasi

Menurut Sinambela (2012), kinerja organisasi merupakan kumulatif kinerja pegawai, oleh karenanya semakin tinggi kinerja pegawai akan semakin tinggi pula kinerja organisasi. Sedangkan menurut Nasucha dalam (Sinambela,2012:186), kinerja organisasi didefinisikan juga sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

Motivasi Pelayanan Publik

Public Service Motivation (PSM) yang pada umumnya terdapat di kalangan para pegawai di sektor publik berkenaan dengan empat dimensi, yaitu :

1. Ketertarikan untuk membuat kebijakan publik (*attraction to public policy making*), dimensi ini berkaitan dengan motivasi untuk mencapai prestasi yang memungkinkan individu untuk mencapai kepuasan batin atau pribadi.
2. Tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*), dimensi ini berkaitan dengan keinginan untuk melayani publik yang didorong oleh keyakinan yang tulus dan kasih sayang terhadap kepentingan sosial.
3. Simpati (*compassion*), dimensi ini dicirikan oleh adanya keinginan untuk menolong orang lain, sifat mementingkan kepentingan orang lain, sikap ikut merasakan perasaan orang lain, dan keinginan sosial lainnya.
4. Sikap pengorbanan diri (*self-sacrifice*), dimensi ini berkaitan dengan sikap kecintaan terhadap tanah air, tanggung jawab kepada tugas, dan kesetiaan kepada negara, kesadaran yang tinggi untuk membagikan dan berkorban demi untuk kelangsungan hidup organisasi.

Pengembangan Hipotesis

1. Motivasi Pelayanan Publik dan Kinerja Organisasi

Motivasi pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam mengabdikan dirinya kepada masyarakat karena salah satu bentuk atau bagian khas dari motivasi pelayanan publik adalah untuk mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk mementingkan kepentingan organisasi, dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Dalam salah satu kajian Perry et.al (2008) dijelaskan pula bahwa motivasi pelayanan publik itu dipengaruhi oleh berbagai latar belakang dari seseorang individu yang berkenaan dengan lima perkara, dan salah satu yang berkaitan dengan pengaruh motivasi pelayanan publik adalah yang ke tiga yaitu Profesionalisme (*Professional Identification*). Berdasarkan uraian tersebut dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Semakin tinggi motivasi pelayanan publik, maka akan semakin tinggi kinerja organisasi.

2. *Perceived organizational support* dan Kinerja Organisasi

Eisenberger et al., (1986) menjelaskan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) akan dipengaruhi oleh berbagai aspek cara perlakuan organisasi untuk karyawannya dan pada gilirannya, akan mempengaruhi interpretasi karyawan akan motif organisasi yang mendasari perlakuan tersebut, hal ini menandakan bahwa karyawan berharap mendapat dukungan organisasi dalam berbagai macam situasi. Karyawan menganggap organisasi yang memberikan dukungan yang paling berarti berupa perhatian yang diberikan oleh pimpinan yaitu memberi tahu jika ada pekerjaan yang kurang baik yang dilakukan oleh para karyawan sehingga para karyawan dapat mengetahui dan memperbaiki kinerja yang kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H2 : Semakin tinggi *perceived organizational support*, maka akan semakin tinggi kinerja organisasi.

3. METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sumber Data, dan Sampel Penelitian

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang berkaitan dengan motivasi pelayanan, *Perceived Organizational Support* dan kinerja organisasi. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti menyebarkan kuesioner kepada individu yang telah berstatus pegawai tetap pada institusi publik di Kota Tangerang. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1-10 (skala genap) untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai. Hal ini untuk menghindari jawaban responden yang cenderung memilih jawaban di tengah, sehingga akan menghasilkan respon yang mengumpul di tengah.

Populasi dalam penelitian ini adalah individu yang telah berstatus pegawai tetap pada institusi publik di Kota Tangerang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *metode convenience sampling* yaitu pengumpulan informasi dari anggota populasi dengan senang hati bersedia memberikannya (Sekaran, 2007). ukuran sampel penelitian ini dengan menggunakan estimasi *maximum likelihood* yaitu sebanyak 115 responden (5×23 variabel teramati).

B. Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1
Variabel, Definisi Operasional dan Indikator Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Motivasi Pelayanan Publik (X ₁)	Motivasi pelayanan publik adalah motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry and Annie Hondelghem, James L, 2008).	<ul style="list-style-type: none">▪ Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik (X₁)▪ Komitmen pada kepentingan publik (X₂)▪ Rasa empati (X₃)▪ Pengorbanan diri (X₄)
<i>Perceived organizational support</i> (X ₂)	<i>Perceived Organizational Support</i> (POS) mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraannya (Rhoades & Eisenberger, 2002).	<ul style="list-style-type: none">▪ Organisasi menghargai kontribusi karyawan (X₅)▪ Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan (X₆)▪ Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan (X₇)▪ Organisasi sangat peduli tentang kesejahteraan karyawan (X₈)

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik (X₉) ▪ Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan (X₁₀) ▪ Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan (X₁₁) ▪ Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja (X₁₂)
Kinerja Organisasi (Y)	Kinerja adalah hasil atau pencapaian yang diperlihatkan baik secara personal, kelompok maupun organisasi terhadap sebuah pekerjaan tertentu (Dessler, 2007)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Quality of work</i> (Y₁) ▪ <i>Quantity of work</i> (Y₂) ▪ <i>Taking action Independently</i> (Y₃) ▪ <i>Relationship with People</i> (Y₄) ▪ <i>Work Habit</i> (Y₅) ▪ <i>Effectiveness of Supervision</i> (Y₆)

C. Metode Analisis Data

Karena dalam penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur setiap konstraknya, dan juga model pengukuran bersifat struktural, maka pendekatan dalam permodelan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan perangkat lunak LISREL 8.8. Langkah-langkah analisis dengan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) secara ringkas diuraikan sebagai berikut:

1. Merancang persamaan struktural
2. Perancangan ini didasarkan pada rumusan masalah atau hipotesis penelitian untuk menyatakan hubungan kausalitas antara berbagai konstruk.
3. Merancang model pengukuran
4. Perancangan model ini digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya.
5. Konstruksi Diagram Jalur Penelitian.
6. Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan
7. Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit*

4. HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Evaluasi Model Pengukuran (Uji Validitas dan Reliabilitas)

Evaluasi ini meliputi indikator validitas, reliabilitas konstruk, dan nilai *average variance extracted* (AVE). Indikator validitas dapat dilihat dari nilai loading factor.

Berdasarkan olah data yang dilakukan oleh peneliti, setiap indikator yang membentuk konstruk memiliki *loading factor* > 0,70; maka dapat dinyatakan bahwa semua indikator valid.

Tabel 4.1
Nilai Construct Reliability (CR) dan Average Variance Extracted (AVE)

Konstruk	Construct Reliability (CR)	Average Variance Extracted (AVE)
Motivasi Pelayanan Publik (MPP)	0,98	0,92
<i>Perception Organizational Support</i> (POS)	0,99	0,92
Kinerja Organisasi (KO)	0,99	0,92

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.1, semua nilai *construct reliability* (CR) 0,70; berarti reliabilitas konstruk terpenuhi, dan juga semua nilai *average variance extracted* (AVE) 0,50; berarti ukuran kelayakan terpenuhi.

2. Evaluasi *Goodness of Fit* (GOF)

Tabel 4.3
Ringkasan Ukuran Kesesuaian Model

Indikator GoF	Ukuran yang Diharapkan	Hasil Estimasi	Kesimpulan
<i>Chi-square</i>	df=224, =5% < 259,914	194,93	<i>Good Fit</i>
<i>Significancy Probability</i>	0,05	0,09	<i>Good Fit</i>
RMSEA	< 0,08	0,03	<i>Good Fit</i>
GFI	0,90	0,91	<i>Good Fit</i>
AGFI	0,90	0,91	<i>Good Fit</i>
CMIN/DF	< 2,00	0,87	<i>Good Fit</i>
TLI	0,95	0,93	<i>Good Fit</i>
CFI	0,95	0,93	<i>Good Fit</i>

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan Tabel 4.3, semua ukuran memiliki indeks kesesuaian model yang baik (*good fit*), dengan demikian maka dapat dilanjutkan pada analisis berikutnya.

3. Evaluasi Model Struktural

Tabel 4.7
Persentase Pengaruh Antara Konstruk

Jalur	Koefisien	Nilai Korelasi	Persentase Pengaruh
MPP → KO	0,32	0,74	23,68%
POS → KO	0,29	0,57	16,53%
OCB → KO	0,39	0,60	23,40%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Keterangan:

MPP = Motivasi Pelayanan Publik

POS = *Perception Organizational Support*

OCB = *Organizational Citizenship Behavior*

KO = Kinerja Organisasi

B. Pembahasan

1. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja organisasi

Nilai t-hitung hubungan jalur antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja organisasi sebesar $4,39 > 1,96$; maka H1 diterima, artinya motivasi pelayanan publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi dengan nilai korelasi sebesar 0,74 yang berarti motivasi pelayanan publik memberikan pengaruh kuat berarah positif terhadap kinerja organisasi. Persentase pengaruh motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi sebesar 23,68%; berarti motivasi pelayanan publik berkontribusi sebesar 23,68% terhadap kinerja organisasi. Arah hubungan positif motivasi pelayanan publik dengan kinerja organisasi menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi pelayanan publik maka semakin tinggi kinerja organisasi.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik mempengaruhi kinerja organisasi publik, hasil yang diperoleh sejalan dengan hipotesis

yang diajukan, kuatnya motivasi karena adanya kepercayaan masyarakat kepada mereka, adanya penghargaan dan pengakuan terhadap mereka yang bekerja pada organisasi sektor publik meningkatkan motivasi pelayanan publik (Komalasari, 2013).

2. Pengaruh *Perception Organizational Support* terhadap Kinerja organisasi

Nilai t-hitung hubungan jalur antara *perception organizational support* terhadap kinerja organisasi sebesar $3,89 > 1,96$; maka H2 diterima, artinya *perception organizational support* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, *perception organizational support* berpengaruh terhadap kinerja organisasi dengan nilai korelasi sebesar 0,57 yang berarti *perception organizational support* memberikan pengaruh sedang berarah positif terhadap kinerja organisasi. Persentase pengaruh *perception organizational support* berpengaruh terhadap kinerja organisasi sebesar 16,53%; berarti *perception organizational support* berkontribusi sebesar 16,53% terhadap kinerja organisasi. Arah hubungan positif *perception organizational support* dengan kinerja organisasi menunjukkan bahwa semakin tinggi *perception organizational support* maka semakin tinggi kinerja organisasi.

Hasil penelitian mengkonfirmasi pendapat Rhoades dan Eisenberger (2002) yang menunjukkan bahwa jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas dirinya dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi. Hal tersebut akan meningkatkan komitmen karyawan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya, dan meningkatkan kinerja organisasi.

5. SIMPULAN [Times New Roman 11 bold]

A. Kesimpulan

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik di Kota Tangerang.
2. *Perception Organizational Support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik di Kota Tangerang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat. Adapun saran yang diberikan antara lain:

a. Saran Operasional

Pegawai organisasi sektor publik disarankan untuk terus menciptakan kerja sama team yang solid pada dan saling bahu membahu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, serta sangat diyakini akan berkontribusi bagi peningkatan kinerja organisasi sektor publik khususnya di kota Tangerang. Begitu pula *Perception Organizational Support* sebagai pendukung untuk meningkatkan kinerja organisasi sektor publik khususnya di kota Tangerang

b. Saran Akademis

Dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan agar penelitian berikutnya dapat menggunakan variabel yang sama, metode yang sama tetapi dengan unit analisis berbeda.

6. REFERENSI

- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Dessler, Gerry, 2007. **Perilaku Organisasi Cetakan Ke V**, Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Dwiyanto, Agus, 2012. **Manajemen Pelayanan Publik** Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). *Perceived Organizational Support*. Journal of Applied Psychology, 500-507.
- Eisenberger, Stinglhamber, Vandenberghe, Sucharski & Rhoades. (2002). **Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention**. Journal of Applied Psychology. Vol. 87, No.3, 565-573.
- Hair, Joseph F. Jr, Ralph E. Andersen, Ronald L. Tatham, William C. Block. (2006). **Multivariate Data Analysis, 8th Edition**, New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Istijanto, 2005. **Aplikasi Praktis Riset Pemasaran**, Jakarta: PT Gramedia.
- Komalasari Tri Puput. 2012. **Pengaruh Public Service Motivation dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan**. Jurnal Akuntansi Nomor 4 Volume 2. Universitas Erlangga, Surabaya.
- Komalasari, Tri Puput, 2012. **Pengaruh Public Service Motivation dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan**. Jurnal Akuntansi Nomor 4 Volume 2. Universitas Erlangga, Surabaya.
- Mahmudi, 2011. **Akuntansi Sektor Publik**, Yogyakarta: UII Press
- Mahsun, Mohamad, 2012. **Pengukuran Kinerja Sektor Publik**, Yogyakarta: BPFE UGM.
- Nordiawan, Dedi, 2009. **Akuntansi Pemerintahan Edisi kesatu**, Jakarta: Salemba Empat
- Organ, D.W., Podsakof, M.P., MacKenzie, B.S. 2006. *Organizational Citizenship Behavior*. USA: Sage Publications, Inc.
- PadSakoff, 2000. *Organizational Citizenship Behaviour Pada Karyawan*. Edisi Indonesia, Sosial Ekonomi. McGraw-Hill, Irwin.
- Pasolong Harbani, 2010. **Teori Administrasi Publik**, Bandung: Alfabeta.
- Perry and Annie Hondelghem, James L, 2008. *Motivation in Public Management*, New York: Oxford University Press Inc.
- Perry, James L. *“Measuring Public Services Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity”*. Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART). Volume 6 No.1.
- Perry, James, L. and Lois Recascino Wise. 1990. *“The Motivational Bases of Public Service”* Public Administration Review 50 (May/June).
- Perry, James, L. And Lois Recascino Wise. 1990. *“The Motivational Bases of Public Service”*. Public Administration Review 50 (May/June): 367-373.
- Rhoades & Eisenberger, 2002. *Perceived Organizational Support: A review of The Literature*, Journal of Applied Psychology. Vol. 87, No. 4, 698-714.
- Robbins Steven P dan Timothy, 2008. **Perilaku Organisasi. Edisi Terjemahan**, Jakarta: Erlangga.
- Sekaran, Uma. 2007. **Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 4**, Buku 2, Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono, 2013. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D**, Bandung: Alfabeta.
- Supomo, Bambang dan Nur Indriantoro, 2002. **Metodologi Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Penerbit BFEE UGM.
- Wijanto, Setyo Hari, 2008. **Structural Equation Modeling dengan LISREL 8.8**, Yogyakarta: Graha Ilmu.