

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK, PROFESIONALISME  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN  
KERJA DI KANTOR KECAMATAN BINAMU  
KABUPATEN JENEPONTO**

**TESIS**

**JERRY ALFRETH F.  
4618104013**



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar  
Magister

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PASCASARJANA UNIVERSITAS BOSOWA  
MAKASSAR  
2021**

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK, PROFESIONALISME  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN  
KERJA DI KANTOR KECAMATAN BINAMU  
KABUPATEN JENEPONTO**

Disusun dan diajukan oleh

**JERRY ALFRETH F.**

4618104013

**BOSOWA**

Mengetahui  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhlis Ruslan., SE., M.Si

Dr. Chahyono., SE., M.Si

Direktur PPS Universitas Bosowa



Prof. Dr. Batara Surya ST., M.Si

Ketua Program Studi  
Manajemen

Dr. Hasanuddin Remmang., S.E., M.Si

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari / tanggal : / Agustus 2021  
Tesis atas nama : **JERRY ALFRETH. F.**  
Nim : **4618104013**  
Program Studi : Manajemen

Telah diterima oleh Panitia Ujian Seminar Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Manajemen

### PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : **Dr. Muhlis Ruslan, SE., M.Si.** (Pembimbing I)

Sekretaris : **Dr. Cahyono, S.E., M.Si.** (Pembimbing II)

Anggota Penguji : **1.Dr.Haeruddin Saleh, S.E., M.Si**

**2.Dr.Herminawati.AB, S.E.M.Si**

Makassar, Agustus 2021

Direktur,



**Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M.Si**  
NIDN: 0913017402

## PERNYATAAN ORISINALISASI TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain, untuk memperoleh gelar Akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan saya bersedia tesis ini di batalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.2 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, Juli 2021

Mahasiswa



JERRY . ALFRETH. F

## RIWAYAT PENULIS

NAMA : Jerry Alfreth. F  
TEMPAT/TGL LAHIR : UjungPandang, 08 April 1995  
JENIS KELAMIN : Laki-Laki  
KEWARGANEGARAAN : Indonesia  
AGAMA : Kristen Protestan  
ALAMAT : Jl. Morra Dg Bilu Kel. Empoang  
KOTA : Jenepono  
NO.HP/WA : 082244193674

### RIWAYAT PENDIDIKAN:

1. TK Bala Keselamatan Palu (2001)
2. SD Katolik 02 STA.Theresia Manado ( 2002-2007)
3. SMPN 03 Polewali Mandar (2007-2010)
4. SMAN 06 Makassar (2010-2013)
5. Sarjana (D4) Institut Pemerintahan Dalam Negeri (2013-2017)

## **PRAKATA**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala Rahmat dan Anugerah-Nya sehingga Tesis yang berjudul : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto, dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Gelar Magister Manajemen Universitas Bosowa Makassar.

Peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak selama proses penulisan, tesis ini tidak akan mungkin dapat peneliti selesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak :

Bapak Prof. Dr. Batara Surya ST., M.Si sebagai Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan masukan dan saran.

Bapak Dr. Hasanuddin Remmang, S.E., M.Si, sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang telah memberikan arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada peneliti untuk berdiskusi selama mengikuti perkuliahan

Bapak Dr. Muhlis Ruslan, SE., M.Si., selaku pembimbing I dan bapak Dr. Chahyono, SE., M.Si. selaku pembimbing II atas segala masukan dan arahan yang diberikan dalam penyelesaian tesis ini.

Para Dosen yang telah membagi ilmunya kepada peneliti selama dalam perkuliahan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Bosowa Makassar

Kepala kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto beserta staf pegawai yang telah memberikan data-data yang diperlukan serta berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini.

Kedua orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungannya baik berupa materil maupun spritual sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Seluruh Civitas Akademik pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Bosowa yang telah memberikan dukungan moril kepada peneliti selama dalam perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan. Dengan segenap kerendahan hati peneliti mengharapkan saran, arahan maupun kritikan demi penyempurnaan hasil penelitian ini. Tesis ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, bagi pengembangan diri peneliti khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Makassar, Juli 2021

**Jerry alfreth F.**  
**4618104013**

## ABSTRAK

**Jerry Alfreth, F.** Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto (dibimbing oleh Muhlis Ruslan dan Chahyono)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik, profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto. Jenis penelitian yang dikemukakan adalah jenis penelitian kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 30 orang, dengan teknik analisis data menggunakan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik cukup baik oleh karena setiap pegawai yang berkerja di kantor Kecamatan selalu dilibatkan dalam pembuatan kebijakan publik khususnya berkaitan dengan prosedur pelayanan publik. Selanjutnya profesionalisme setiap pegawai sudah memiliki pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman yang cukup tinggi dalam bekerja, selain itu setiap pegawai sudah dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan benar, pencapaian efektifitas kerja pegawai sudah dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan. Hasil temuan dari penelitian ini adalah bahwa motivasi pelayanan publik dan profesionalisme berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan kerja, dan kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh secara nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kepuasan kerja dapat memediasi secara parsial pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai, Kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh antara profesionalisme terhadap kinerja pegawai, sedangkan profesionalisme hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci : motivasi pelayanan publik, profesionalisme, kepuasan kerja dan kinerja pegawai

## ***ABSTRACT***

Jerry Alfreth, F. Effect of Public Service Motivation, Professionalism on Employee Performance through Job Satisfaction at the Binamu District Office, Jeneponto Regency (supervised by Muhlis Ruslan and Chahyono)

This study aims to determine and analyze the effect of public service motivation, professionalism on employee performance through job satisfaction. The population in this study were employees who worked at the Binamu District Office, Jeneponto Regency. The type of research proposed is a quantitative research type, because this research is presented with numbers, data collection techniques through observation, interviews and questionnaires to 30 people, with data analysis techniques using path analysis.

The results showed that the motivation for public services was quite good because every employee who worked in the sub-district office was always involved in making public policies, especially with regard to public service procedures. Furthermore, the professionalism of every employee already has knowledge, skills and experience that is quite high in work, besides that every employee has been able to complete his work properly and correctly, the achievement of employee work effectiveness has been carried out according to predetermined standards. The findings of this study are that public service motivation and professionalism have a significant effect on job satisfaction, and employee performance, job satisfaction has a significant effect on improving employee performance. Job satisfaction can partially mediate the effect of public service motivation on employee performance. Job satisfaction cannot mediate the effect of professionalism on employee performance, while professionalism only has a direct effect on employee performance.

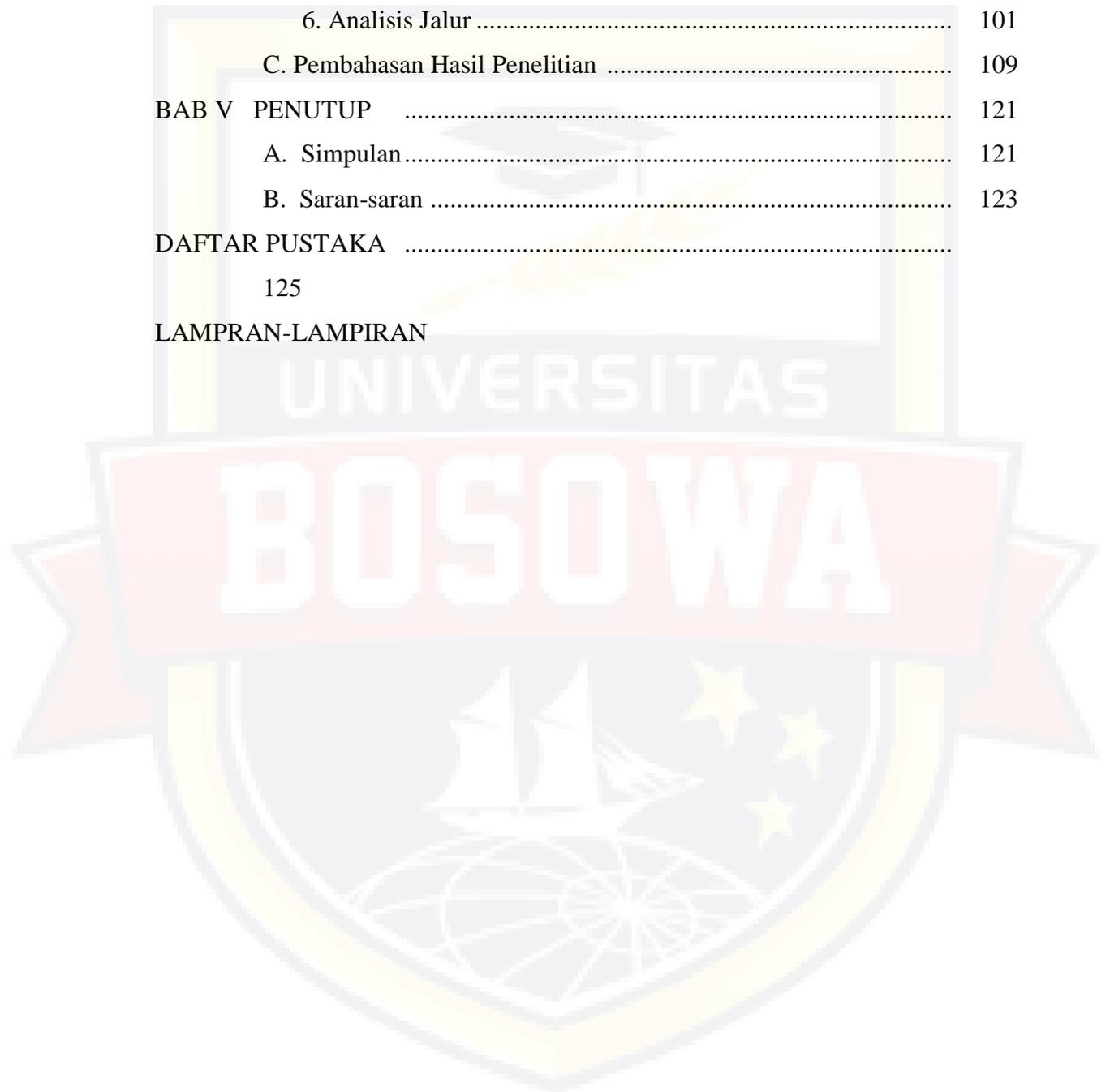
Keywords: public service motivation, professionalism, job satisfaction and employee performance

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEORISINILAN .....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
i	
DAFTAR	
ISI.....	vi
ii	
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	
.....	xi
i	
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Lingkup Penelitian .....	9
F. Sistematika Pembahasan .....	9
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR .....	11
A. Deskripsi Teori .....	11
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	11
2. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
3. Pengertian Pelayanan Publik .....	18
4. Pengertian Motivasi Pelayanan Publik .....	24
5. Pengertian Profesionalisme .....	28

6. Pengertian Dan Penilaian Kinerja Pegawai .....	35
7. Pengertian Kepuasan Kerja Pegawai .....	45
B. Penelitian Terdahulu .....	52
C. Kerangka Pikir .....	58
D. Hipotesis Penelitian .....	65
<b>BAB III METODE</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
A. Jenis Penelitian .....	67
B. Lokasi Penelitian.....	67
C. Populasi Dan Sampel .....	67
D. Instrumen Penelitian .....	68
E. Variabel Penelitian .....	69
F. Jenis dan Sumber Data .....	69
G. Teknik Pengumpulan Data .....	70
H. Teknik Analisis Data .....	71
I. Definisi Operasional .....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>77</b>
A. Gambaran Umum Kabupaten Jeneponto .....	77
1. Profil Kabupaten Jeneponto .....	77
2. Visi dan Misi .....	78
3. Struktur Organisasi .....	79
B. Hasil Penelitian .....	81
1. Deskripsi Responden Penelitian .....	81
2. Deskripsi Variabel Penelitian (Motivasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme) terhadap Kinerja pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.....	85
3. Uji Instrumen Penelitian .....	91
4. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme	

terhadap Kepuasan Kerja (Model Regresi 1).....	94
5. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai (Model Regresi 2)	98
6. Analisis Jalur .....	101
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	109
BAB V PENUTUP .....	121
A. Simpulan.....	121
B. Saran-saran .....	123
DAFTAR PUSTAKA .....	
125	
LAMPRAN-LAMPIRAN	

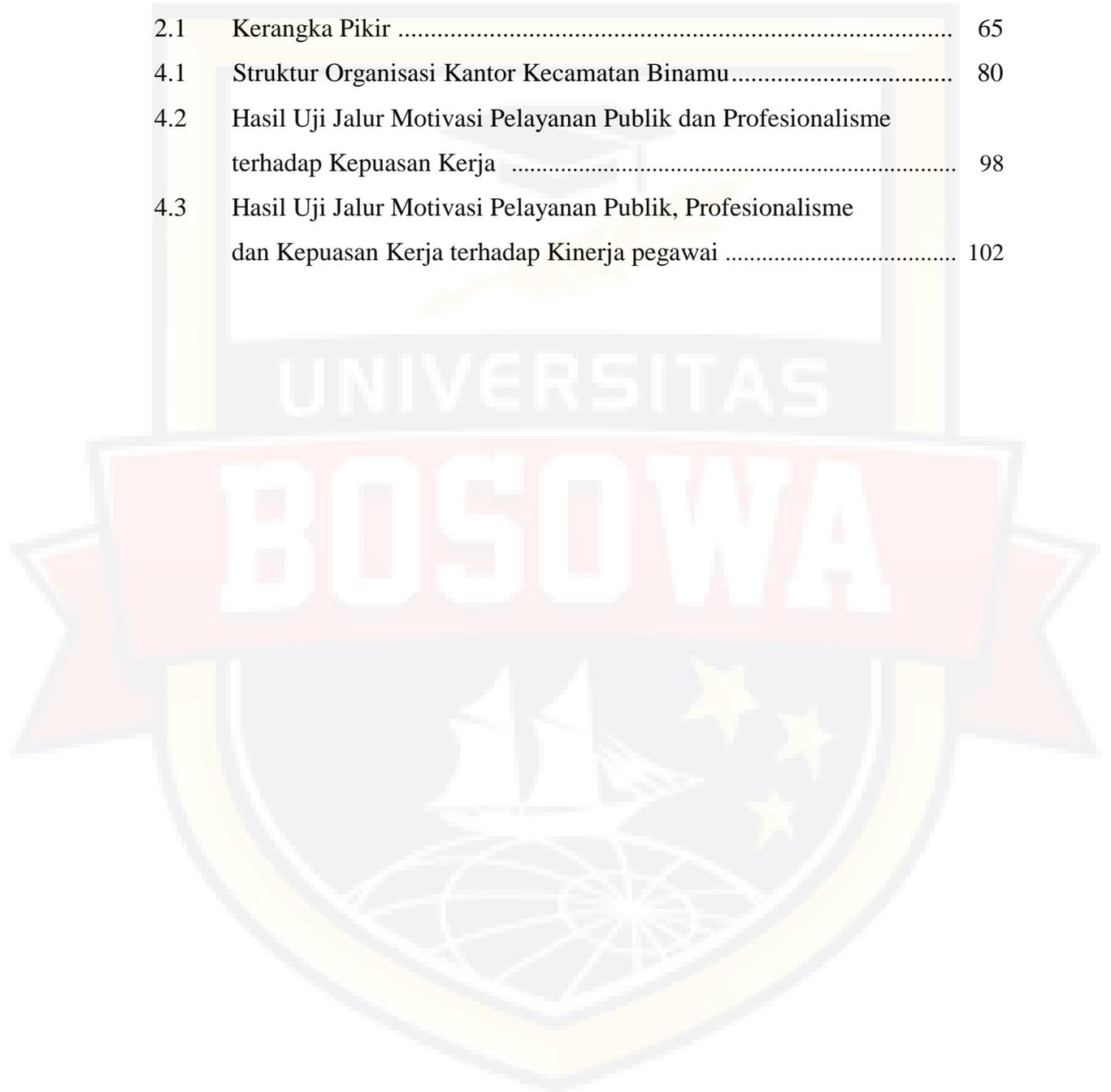


## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1.1.	Data Target dan Realisasi Pencapaian Kinerja Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto ..... 5
4.1.	Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin ..... 81
4.2.	Demografi Responden berdasarkan Usia ..... 82
4.3.	Demografi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... 83
4.4.	Demografi Responden berdasarkan Masa Kerja ..... 84
4.5.	Demografi Responden berdasarkan Status Responden ..... 84
4.6.	Persepsi Responden atas Motivasi Pelayanan Publik ..... 86
4.7.	Persepsi Responden atas Profesionalisme ..... 88
4.8.	Persepsi Responden atas Kepuasan Kerja ..... 89
4.9.	Persepsi Responden atas Kinerja Pegawai ..... 90
4.10.	Hasil Uji Reliabilitas ..... 92
4.11.	Hasil Pengujian Validitas ..... 93
4.12.	Hasil Olahan Data Regresi pengaruh Motivasi pelayanan Publik dan Profesionalisme terhadap Kepuasan kerja diolah dengan SPSS 24 ..... 94
4.13.	Olahan Data Regresi Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai ..... 98
4.14.	Hasil Uji <i>Sobel test</i> Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja ..... 105
4.15.	Hasil Uji <i>Sobel test</i> profesionalisme Terhadap kinerja pegawai melalui Kepuasan Kerja ..... 107
4.16.	Ringkasan hasil uji jalur dalam pengujian hipotesis ..... 108

## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2.1	Kerangka Pikir .....	65
4.1	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Binamu.....	80
4.2	Hasil Uji Jalur Motivasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme terhadap Kepuasan Kerja .....	98
4.3	Hasil Uji Jalur Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pegawai .....	102



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi sekarang ini maka salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya.

Oleh karena itu merupakan sebuah tuntutan akan perbaikan kinerja setiap pegawai atau pemangku jabatan dalam organisasi publik. Organisasi yang berhasil dan efektif merupakan organisasi yang didalamnya memiliki sumber daya manusia atau pegawai yang dipandang sebagai salah satu aset organisasi yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup organisasi melalui kinerja yang dicapai. Kinerja merupakan hasil kerja yang mampu di peroleh pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara nyata baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Kinerja pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja

ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk dapat mengoptimalkan kinerja pegawai maka perlunya kepuasan kerja pegawai. Handoko (2014:193) mengemukakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para pegawai memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Apabila karyawan puas maka akan nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya agar dapat meningkatkan kinerja kerjanya. Kepuasan kerja merupakan prediktor kinerja, karena kepuasan kerja mempunyai korelasi moderat dengan kinerja. Tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini didasari dari penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2014) hasil penelitian menemukan bahwa kepuasan kerja pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Ada beberapa faktor mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja pegawai pemerintahan yang salah satunya dan menjadi fokus penelitian ini adalah motivasi pelayanan publik. Perry, *et.al.* (2011) mengemukakan bahwa 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. Motivasi pelayanan publik (MPP) adalah suatu bentuk dorongan yang dimiliki oleh birokrat untuk melayani

masyarakat dengan memiliki kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi untuk kepentingan organisasi.

Penelitian Prima (2015:5) bahwa pegawai di sektor publik banyak termotivasi oleh ganjaran kerja yang bersifat intrinsik dibanding ganjaran bersifat ekstrinsik. Hal ini berarti para pegawai organisasi publik dalam bekerja lebih termotivasi oleh kepedulian kepada masyarakat dan keinginan untuk kepentingan publik, bukan untuk kepentingan pribadi saja. Kemudian motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, menurut Perry & Wise (2011) bahwa motivasi pelayanan publik lebih mengutamakan usaha ekstra dalam menciptakan kinerja pegawai, sehingga jika pegawai merasa pekerjaan mereka berarti maka akan memberikan kepuasan publik dan memiliki dorongan untuk berkontribusi kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan Mustapa & Mahmood (2011) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja.

Selain motivasi pelayanan publik, maka profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja pegawai, Dwiyanto (2011:157) mengatakan paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Pegawai yang memiliki profesionalisme tinggi dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara khusus, profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja bagi pegawai. Hal ini didasari dari penelitian yang dilakukan oleh Cahyasumirat

(2006), hasil penelitian menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Kemudian profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai, hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Badjuri dalam Sulistyawati (2012) bahwa profesionalisme menunjukkan suatu keadaan dimana seorang karyawan atau auditor mempunyai nilai dan tujuan yang sama dengan pekerjaan atau profesi auditor yang dijalannya, melakukan keterlibatan dalam pencapaian tujuan profesi auditor serta berniat memelihara keanggotaan dalam asosiasi profesi auditor sehingga hal ini memberikan kepuasan bagi pegawai. Penelitian Cahyasumirat (2006) menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Peneliti mengambil variabel kepuasan kerja sebagai variabel pemoderasi antara motivasi pelayanan publik, sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Amanda (2017) dimana berdasarkan hasil pengujian menemukan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan kerja, ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi mediator pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Begitu pula profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja, hal ini didasari dari penelitian Cahyasumirat (2006), hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme secara positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja internal auditor namun tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.

Obyek penelitian ini pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto, sebagai salah satu instansi pemerintahan yang mengemban misi tugas

pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga dituntut untuk semakin profesional dalam pemberian jasa layanan publik. Sebagai gambaran awal akan disajikan data target dan realisasi pencapaian kinerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 1.1. Target dan Realisasi Pencapaian Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto,2020

<b>Bagian (Unit Kerja)</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi Pencapaian Target Pertahun</b>	<b>Persentase Pencapaian (%)</b>
<b>Bagian Pemerintah</b>	6.375	5.288	85,43
<b>Bagian Pemberdayaan Masyarakat Desa (PMD)</b>	10.487	5.643	63,77
<b>Bagian Pelayanan Umum</b>	4.507	2.622	75,23
<b>Bagian Kesejahteraan Sosial (KESOS)</b>	5.644	3.178	71,89
<b>Bagian Keamanan dan Ketertiban Umum (Trantib)</b>	3.236	1.039	68,43
<b>Bagian Perencanaan</b>	1.341	1.018	55,63
<b>Bagian Keuangan dan Perlengkapan</b>	7.054	5.502	82,20
<b>Bagian Umum dan Kepegawaian</b>	3.656	1.943	75,27

Sumber : Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto,2020

Berdasarkan tabel tersebut di atas terlihat bahwa setiap bagian atau unit yang ada di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto tidak ada yang mencapai target yang ditentukan. Oleh karena itu maka Kantor Kecamatan berupaya untuk meningkatkan kinerja dari masing-masing pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun permasalahan yang ada

pada kantor kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto bahwa kinerja pegawai belum optimal sehingga berpengaruh terhadap pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat bahwa masyarakat sering mengeluh mengenai lamanya proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor kecamatan Binamu dan terkesan berbelit-belit, kemudian pelayanan lain yang dikeluhkan yakni tidak jelasnya ketentuan, fasilitas yang kurang memadai, serta lambatnya pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat. Begitu pula dalam hal penginputan data, pegawai kurang memiliki kompetensi kerja sehingga pekerjaannya sangat lambat. Oleh karena itu dengan adanya permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto, maka perlunya lebih ditingkatkan lagi kinerja pegawai melalui pemberian motivasi layanan public serta memberikan diklat bagi pegawai, sehingga pegawai professional dalam bekerja.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka peneliti tertarik untuk mengangkat tema ini dengan memilih judul : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

2. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
3. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
4. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
6. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja melalui kepuasan kerja Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
7. Apakah profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk menerapkan teori mengenai masalah motivasi pelayanan publik, profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti lainnya yang ingin mengangkat tema atau judul yang relevan dengan penelitian ini.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan pemikiran di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto, dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah wawasan di bidang ilmu Manajemen khususnya yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

## **E. Lingkup Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti membatasi permasalahan dalam penelitian ini sesuai dengan judul yang diajukan, penelitian ini hanya berkaitan dengan pengaruh motivasi pelayanan publik, dan profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto Sedangkan untuk menganalisis hasil kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dibantu dengan program SPSS versi 25.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk menetapkan gambaran yang jelas mengenai pembahasan yang dimaksud dalam tesis ini, maka peneliti mengemukakan sistematika penulisan kedalam lima bab dapat diperincikan satu persatu dapat dilihat melalui uraian dibawah ini :

#### **Bab I PENDAHULUAN**

Bab pertama membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan.

#### **Bab II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua tinjauan pustaka yang menguraikan pengertian manajemen sumber daya manusia, ruang lingkup manajemen sumber daya manusia, pengertian pelayanan publik, pengertian motivasi pelayanan publik, pengertian profesionalisme, pengertian kinerja pegawai, penilaian kinerja, pengertian kepuasan kerja, penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

#### **Bab III METODE PENELITIAN**

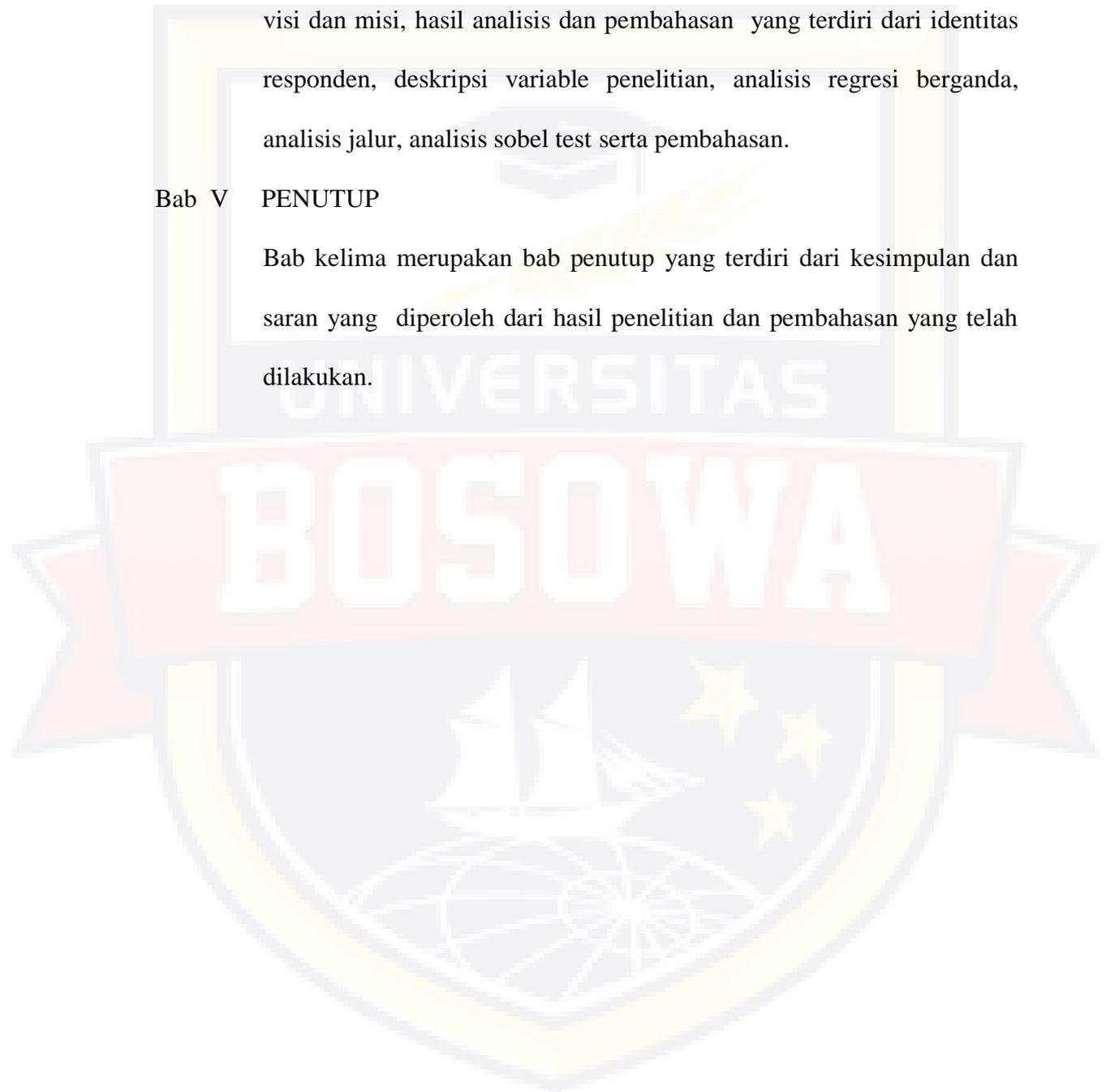
Bab ketiga membahas metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi penelitian, instrumen penelitian, variabel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, definisi operasional.

#### **Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab keempat membahas mengenai obyek penelitian yang berisikan sejarah berdirinya Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto, visi dan misi, hasil analisis dan pembahasan yang terdiri dari identitas responden, deskripsi variable penelitian, analisis regresi berganda, analisis jalur, analisis sobel test serta pembahasan.

#### Bab V PENUTUP

Bab kelima merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Dalam organisasi yang dapat berpengaruh adalah fungsi manusia dimana manusia merupakan sumber daya manusia yang dapat yang berpotensi dalam organisasi juga sebagai manajerial, hubungan sumber daya manusia dengan manajemen, bahwa manusia mampu untuk melakukan segala sesuatu yang kaitannya dengan organisasi. Sebagai bagian integral dari suatu sistem kajian manajemen, manajemen sumber daya manusia adalah kajian tentang bagaimana mengelola, sumber daya manusia dengan suatu metode dan teknik manajerial yang berlaku umum dan konsep manajemen yang relatif mapan.

Manajemen berkaitan dengan pengelolaan kegiatan pemberdayaan sumberdaya manusia disebut manajemen sumberdaya manusia. Pada umumnya, kegiatan-kegiatan di bidang sumberdaya manusia dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu dari sisi pekerjaan. Dari sisi pekerjaan, kegiatan-kegiatan itu terdiri atas analisis pekerjaan dan evaluasi pekerja. Sedangkan dari sisi pekerja, kegiatan-kegiatan itu terdiri atas pengadaan tenaga kerja, penilaian prestasi kerja, pelatihan dan pengembangan, promosi, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja.

Manajemen Sumber daya manusia dapat dimanfaatkan dalam organisasi sebagai manajerial secara keseluruhan dalam hal ini dapat diimplentasikan pada kegiatan-kegiatan yang dapat mencapai tujuan organisasi. yang meliputi pada

pengelolaan potensi yang ada di organisasi yaitu manusia dan sarana prasarana. dengan demikian bahwa manajemen sumber daya manusia mampu untuk mengelola dan memanfaatkan sumberdaya yang ada. Sarana dan Prasarana tidak dapat dipisahkan dari keberadaan baik untuk menyelenggarakan kegiatan pokok maupun kegiatan administrasi. Karena begitu pentingnya keberadaan dan peranan sarana dan prasarana dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut maka sering dinyatakan bahwa tujuan organisasi merupakan fungsi manusia dan sarana dan prasarana. dengan keberadaan sarana dan prasarana apabila hal tersebut tidak memadai maka akan mempengaruhi terhadap kelancaran pelaksanaan kegiatan pokok maupun kegiatan administrasi di dalam setiap organisasi. Dengan ketersediaan sarana dan prasarana dalam menunjang kegiatan-kegiatan yang memadai dalam organisasi, akan mempermudah segala aktivitas yang dilakukan oleh pegawai karena dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Sumber daya manusia merupakan salah satu sumberdaya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Secara umum, sumber-daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yakni sumberdaya manusia (*human resource*), dan sumberdaya non-manusia (*non-human resources*). Yang termasuk dalam kelompok sumberdaya non-manusia ini antara lain modal, mesin, teknologi, bahan-bahan (*material*) dan lain-lain.

Berikut ini dikemukakan pengertian manajemen sumber daya manusia dikemukakan oleh Lubis, dkk (2018:5) bahwa manajemen sumber daya manusia

(MSDM) adalah usaha untuk memanfaatkan sebaik mungkin individu untuk mencapai tujuan organisasi. Bidang ilmu ini berfokus kepada manusia, dan manusia dipandang sebagai asset (dalam perspektif lain dipandang sebagai *human capital*) bukan sebagai biaya operasional (*operating expense*) oleh karena itu MSDM sangat penting. Kasmir (2016:6) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stockholder*”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu, seni proses dan praktek dalam kegiatan pendayagunaan sumber daya manusia dalam hal perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan organisasi. Edison, dkk (2016:10) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah manajemen memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai/karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat dikembangkan sebuah definisi serta pemahaman baru tentang manajemen sumber daya manusia yaitu sebuah ilmu serta seni dalam kegiatan perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan segala potensi sumber daya manusia yang ada, serta hubungan antar manusia

dalam suatu organisasi ke dalam sebuah desain tertentu yang sistematis, sehingga mampu mencapai efektivitas serta efisiensi kerja dalam mencapai tujuan, baik individu, masyarakat, maupun organisasi. Menurut Hery (2019:2) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia menjadi bagian dari tugas manajer dalam pengorganisasian. Manajemen sumber daya manusia meliputi aktivitas seperti mewawancarai calon karyawan, mengorientasi karyawan baru, mengevaluasi kerja, merancang program pelatihan dan kompensasi.

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan di atas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu seni dan rangkaian proses yang mengatur pemanfaatan, perencanaan, pengkoordinasian dan pengawasan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan.

## **2. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia sebagai bagian dari bidang manajemen memiliki peranan yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Tidak seperti bidang lainnya, manajemen sumber daya manusia memiliki cakupan permasalahan yang sangat kompleks. Kontribusi dari manajemen sumber daya manusia dalam organisasi hampir dirasakan oleh seluruh bidang yang ada. Sebagai contoh, kualitas pelayanan pada bagian pemasaran yang ditentukan oleh seberapa tinggi kualitas sumber daya manusia yang direkrut. Begitu pula dengan hasil proses produksi, kualitas produk tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan

mesin semata akan tetapi juga didukung oleh kemampuan sumber daya manusia yang mengendalikan (operator). Luasnya permasalahan di dalam bidang sumber daya manusia (SDM) mengharuskan organisasi membatasi ruang gerak dan aktivitasnya pada aspek-aspek penting dari manajemen sumber daya manusia itu sendiri.

Tugas manajemen sumber daya manusia berkisar pada upaya mengelola unsur manusia dengan segala potensi yang dimilikinya seefektif mungkin sehingga dapat diperoleh sumber daya manusia yang puas (*satisfied*) dan memuaskan (*satisfactory*) bagi organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen umumnya yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Perhatian ini mencakup fungsi manajerial, fungsi operasional, dan peran serta kedudukan sumber daya manusia dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi secara terpadu. Lingkup manajemen sumber daya manusia meliputi semua aktivitas yang berhubungan dengan sumber daya manusia dalam organisasi. Menurut Gomes (2013:4) aktivitas-aktivitas yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia ini secara umum mencakup :

1. Rancangan organisasi,
2. *Staffing*,
3. Sistem *Reward*, tunjangan-tunjangan, dan pematuhan / *compliance*,
4. Manajemen Performansi,
5. Pengembangan Pekerja dan organisasi,
6. Komunikasi dan Hubungan Masyarakat.

Jadi lingkup manajemen sumber daya manusia mencakup kegiatan-kegiatan seperti yang terurai di bawah ini :

1. Rancangan Organisasi
  - Perencanaan Sumber Daya Manusia
  - Analisis Pekerjaan
  - Tim Kerja (Sistem Siosioteknik)
  - Sistem Informasi
2. Staffing
  - *Rekrut / interview / memperkerjakan*
  - *Affirmative action*
  - Promosi / pemindahan / separasi
  - Pelayanan-pelayanan *outplacement*
  - Pengangkatan / orientasi
  - Metode-metode seleksi pekerja
3. Sistem *Reward*, Tunjangan-tunjangan dan Pematuhan
  - Program-program keamanan
  - Pelayanan-pelayanan kesehatan / medis
  - Prosedur-prosedur pengaduan / disiplin
  - Administrasi kompensasi
  - Administrasi pengupahan / penggajian
  - Administrasi tunjangan asuransi
  - Rencana-rencana pembagian keuntungan / pensiun

- Hubungan-hubungan kerja

#### 4. Manajemen Performasi

- Penilaian manajemen / MBO
- Program peningkatan / produktivitas
- Penilaian performansi yang difokuskan pada klien

#### 5. Pengembangan pekerja dan Organisasi

- Pengembangan pengawasan / manajemen
- Perencanaan / pengembangan karier
- Program-program pembinaan/ asistensi pekerja
- Pelatihan ketrampilan, nonmanajemen
- Program-program persiapan pensiun
- Penelitian-penelitian terhadap sikap

#### 6. Komunikasi dan Relasi Publik

- Sistem-sistem informasi / laporan / catatan-catatan sumber daya manusia
- Komunikasi / publikasi pekerja
- Sistem penyaranan
- Penelitian Sumber Daya Manusia

Ruang lingkup manajemen sumber daya manusia dapat disimpulkan berdasarkan definisi manajemen SDM bahwa MSDM menjadi suatu proses sistematis untuk membawa perubahan yang diinginkan dalam perilaku karyawan dengan melibatkan hal-hal berikut ini:

1. *Human Resources Planning*. Perencanaan sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh perusahaan atau organisasi.

2. *Recruitment & Selection*. Perekrutan dan penyeleksian karyawan yang dibutuhkan sesuai dengan syarat, tata cara, sistem, prosedur dan proses yang ditentukan agar memenuhi kebutuhan perusahaan.
3. *Job Analysis*. Menganalisis jabatan dan pekerjaan, yaitu mengidentifikasi, menganalisa dan menjelaskan secara terperinci tentang masing-masing jabatan dan pekerjaan dalam perusahaan atau organisasi
4. *Orientation & Induction*. Memperkenalkan latar belakang perusahaan, budaya perusahaan, nilai-nilai perusahaan dan etika kerja kepada karyawan yang lulus seleksi serta memperkenalkannya kepada karyawan-karyawan lainnya.
5. *Performance Appraisal*. Penilaian prestasi dan kinerja karyawan untuk melakukan promosi, Demosi, mutasi dan pemberhentian (PHK) terhadap karyawan.
6. *Training & Development*. Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam perusahaan atau organisasi.
7. *Motivation, Welfare, Healthy and Safety*. Memotivasi karyawan, memperhatikan kesejahteraan, kesehatan dan keselamatan Karyawan.
8. *Compensation Planning & Remuneration*. Perencanaan dan pemberian kompensasi atau upah.
9. *Industrial Relations*. Menjaga Hubungan dan melakukan komunikasi dengan serikat pekerja.

### **3. Pengertian Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 (UUD1945) mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia adalah semua organ negara seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah (Provinsi, Kabupaten, Kota). Dalam hal ini, Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dalam memahami arti pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan kepentingan pelayanan kepada umum. Meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi. Dimana setiap organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Untuk menelaah pelayanan publik secara konseptual, perlu dibahas pengertian kata demi kata. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara (2014 : 5) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu

kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima, menggunakan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padahal kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu Kencana Syafii mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa dimiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Santosa (2018:169) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Mahmudi (2013:9) Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan

oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan atau kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan (UU No.25 tahun 2009 ayat 1). Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004). Secara umum pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik. Penyelenggara pelayanan publik terdiri dari:

1. Satuan Kerja / Satuan Organisasi Kementerian
2. Departemen
3. Lembaga Pemerintah Non Departemen
4. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Dan Tinggi Negara, Misalnya : Sekretariat Dewan (Setwan), Sekretariat Negara (Setneg), dan sebagainya
5. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
6. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
7. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas – dinas dan badan

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat mengingat masyarakat telah memberikan dana dalam bentuk pajak, retribusi, dan

berbagai pungutan lainnya. Namun pelayanan publik ini juga dapat dilakukan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi non profit, relawan, dan Lembaga Swadaya Masyarakat. Pelayanan publik diklasifikasikan kedalam dua kategori, yakni pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. (Mahmudi, 2013:10 )

### **1. Pelayanan Kebutuhan Dasar**

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi : kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

#### **a) Kesehatan**

Kesehatan merupakan hal terpenting yang menjadi perhatian pemerintah mengingat kesehatan merupakan salah satu faktor yang bisa menyebabkan kemiskinan. Dalam alurnya, jika kesehatan masyarakat tidak terjaga dengan baik maka akan terjadi rendahnya produktivitas kemudian akan menyebabkan rendahnya pendapatan dan tidak adanya kemampuan untuk mendapatkan kehidupan yang layak. Maka dari itu kesehatan adalah kebutuhan dasar yang wajib diperhatikan oleh pemerintah.

#### **b) Pendidikan Dasar**

Rendahnya pendidikan juga merupakan faktor yang menyebabkan kemiskinan selain dari faktor rendahnya kesehatan masyarakat. Pendidikan dasar yang diselenggarakan di Indonesia yakni wajib belajar Sembilan tahun dalam rangka meningkatkan mutu masyarakat Indonesia agar dapat berkehidupan yang layak. Pendidikan merupakan sesuatu yang sangat patut untuk pemerintah utamakan mengingat pendidikan merupakan investasi yang amat besar bagi generasi penerus bangsa ini kelak. Dengan tingginya kualitas pendidikan maka negara ini dapat melakukan suatu perubahan ke arah yang lebih baik oleh para

masyarakat yang pendidikannya baik ini. Maka tidak aneh jika anggaran pendidikan mencapai 20%.

c) Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah pun harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar berupa bahan kebutuhan pokok yang terdiri dari beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, dan lain-lain. Dalam melakukan pelayanan ini pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok tersebut dan menjaga ketersediaannya.

## **2. Pelayanan Umum**

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor. Dsb.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.

### c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/ *social security*).

Dari pengertian tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai segala bentuk kegiatan instansi pemerintah berupa barang atau jasa dengan landasan atau aturan-aturan yang ada dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik ini juga kita harus menganggap masyarakat sebagai pelanggan yang harus diberi pelayanan dengan baik, sesuai dengan haknya. Menurut Ratminto dan Atik (2013 :5) mengatakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah merupakan subjek penyedia layanan, yang harus menyediakan kebutuhan-kebutuhan masyarakatnya, melalui suatu badan atau instansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah merupakan pelayan masyarakat dan bukannya meminta untuk

dilayani. Pemerintah sebagai penyedia layanan jasa dan barang harus betul-betul memperhatikan segi kualitas, proses dan akuntabilitasnya, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakatnya.

#### **4. Pengertian Motivasi Pelayanan Publik**

Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang memberi dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seseorang individu. Sedangkan motivasi pelayanan publik atau PSM adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai 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. Artinya, konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap *altruistic*. *Public Service Motivation* (PSM) adalah pegawai pemerintah yang memiliki keinginan untuk melayani masyarakat. *Public Service Motivation* (PSM) ini penting karena menjelaskan mengapa beberapa orang lebih memilih karir di sektor pemerintah dan non-profit meskipun di sektor swasta potensi karirnya secara financial lebih menguntungkan.

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep *public service motivation* (PSM) seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Amerika Serikat. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (rakyat). Motivasi pelayanan

publik atau PSM (*public service motivation*) sebagai kecenderungan seseorang individu untuk memberikan respons motif yang secara umum dan unik terdapat dalam institusi publik, yang meliputi ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik, tanggungjawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara, perasaan simpati atau kasihan, dan sikap pengorbanan diri.

Istilah 'pelayanan publik' telah didefinisikan UNDP (2014:5) bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai orang yang dipekerjakan pemerintah yang bekerja di administrasi publik; bahwa pelayanan publik merupakan layanan yang didanai pemerintah; dan bahwa pelayanan publik merupakan motivasi orang untuk berkontribusi pada kebaikan bersama masyarakat. Sementara itu Syamsir (2014:1) mendefinisikan motivasi pelayanan publik sebagai “*a general altruistic motivation to serve the interest or a community of people, a state, a nation, or humanity*”.

Motivasi pelayanan publik merupakan motivasi/dorongan yang dimiliki seorang pegawai khususnya pegawai sektor publik dalam mengabdikan dirinya memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Motivasi ini dipengaruhi oleh faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Motivasi pelayanan publik memiliki antecedent atau latar belakang yang terdiri dari lima dimensi yaitu 1) sosialisasi dalam keluarga, 2) sosialisasi agama, 3) profesionalisme, 4) ideologi politik, 5) korelasi atau karakteristik demografi.

Motivasi pelayanan publik sangat berkaitan dengan sikap altruisme yaitu suatu sikap atau dorongan perilaku yang suka menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apapun. Jika seorang pegawai sektor publik memiliki altruisme yang baik maka ia akan memiliki motivasi pelayanan publik yang baik

sehingga dalam melaksanakan tugas dan fungsinya ia mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Motivasi pelayanan publik atau biasa disebut dengan *public service motivation* (PSM) sering dilibatkan dengan sarana untuk meningkatkan kinerja dan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan dunia kerja. Teori ini diperkenalkan oleh Perry dan Wise pada tahun 1980-an yang dijadikan sebagai konsep argumen bahwa motivasi pegawai negeri dapat dikelompokkan menjadi rasional, berbasis norma dan motif afektif. Pada awalnya, *public service motivation* (PSM) adalah pertanyaan tentang peran persepsi dan nilai dalam konstruksi yang digunakan untuk menguji validitas definisi yang diberikan (Perry, 2011). Di sisi lain, PSM mendapatkan kepercayaan dengan asumsi bahwa nilai layanan publik dapat diterjemahkan ke dalam perilaku yang efisien dan efektif.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi pelayanan publik (PSM) adalah penentuan perilaku yang bernilai sarat yang mampu mengatasi masalah dalam terminologi dan isi di seluruh negara yang menjadi pemicu untuk meningkatkan kualitas, sifat pribadi, organisasi dan interaktif.

Menurut Andi Kusuma Negara, dkk. (2019) Indikator *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 aking*), 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.

## **5. Pengertian Profesionalisme**

Profesionalisme berasal dari kata bahasa Inggris *professionalism* yang secara leksikal berarti sifat profesional. Orang yang profesional memiliki sikap yang berbeda dengan orang yang tidak profesional meskipun dalam pekerjaan yang sama atau katakanlah berada pada satu ruangan kerja. Sifat profesional berbeda dengan sifat para profesional atau tidak profesional sama sekali. Sifat yang dimaksud adalah seperti yang dapat ditampilkan dalam perbuatan, bukan yang dikemas dalam kata-kata yang diklaim oleh pelaku secara individual.

Moeljono (2015:107), menyatakan bahwa “Profesionalisme terdiri dari tiga unsur, yaitu *Knowledge, Skill, Integrity*, dan selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta

kesediaan untuk belajar terus-menerus jadi dapat dikatakan bahwa profesionalisme kerja adalah suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tingkatan masing-masing secara tepat waktu dan cermat. Profesionalisme menyangkut kecocokan antara kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas. artinya keahlian yang dimiliki dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

Danim (2012:23) menyatakan bahwa, profesionalisme dapat diartikan sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu. Kurniawan (2015:151) menyatakan bahwa, profesionalisme merupakan cerminan dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Salah satu hal yang perlu dikembangkan ialah memasyarakatkan mentalitas profesional. Suatu profesi dituntut untuk menunjukkan kualitas dan kompetensinya. Oleh karena itu, suatu profesi wartawan harus memiliki sikap profesionalitas yang salah satunya mematuhi kode etik wartawan, karena bukanlah pekerjaan yang menjadikan seseorang menjadi profesional, melainkan semangat dalam melakukan pekerjaan tersebut.

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercemin melalui prilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian

tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Istilah kemampuan menunjukkan potensi untuk melaksanakan tugas yang mungkin dan tidak mungkin dilakukan. Kalau disebut potensi, maka kemampuan disini baru merupakan kekuatan yang ada di dalam diri seseorang. Dan istilah kemampuan dapat juga dipergunakan untuk menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh seseorang, bukan apa yang telah dikerjakan oleh seseorang. Apa yang dikemukakan Hamalik (2015:7-8) dapat menambah pemahaman mengenai profesionalisme pegawai atau tenaga kerja. Ia mengemukakan bahwa tenaga kerja pada hakikatnya mengandung aspek-aspek sebagai berikut :

1. Aspek Potensial, bahwa setiap tenaga kerja memiliki potensi-potensi yang bersifat dinamis, yang terus berkembang dan dapat dikembangkan. Potensi-potensi itu antara lain: daya mengingat, daya berpikir, daya berkehendak, daya perasaan, bakat, minat, motivasi, dan potensi-potensi lainnya.
2. Aspek Profesionalisme dan vokasional, bahwa setiap tenaga kerja memiliki kemampuan dan keterampilan kerja atau kejujuran dalam bidang tertentu, dengan kemampuan dan keterampilan itu, dia dapat mengabdikan dirinya dalam lapangan kerja tertentu dan menciptakan hasil yang baik secara optimal.
3. Aspek Fungsional, bahwa setiap tenaga kerja melaksanakan pekerjaannya secara tepat guna, artinya dia bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam bidang yang sesuai pula, misalnya seorang tenaga kerja yang memiliki keterampilan dalam bidang elektronik.

4. Aspek Operasional, bahwa setiap tenaga kerja dapat mendayagunakan kemampuan dan keterampilanya dalam proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang sedang ditekuninya.
5. Aspek Personal, bahwa setiap kerja harus memiliki sifat-sifat kebribadian yang menunjang pekerjaannya, misalnya: sikap mandiri dan tangguh, bertanggung jawab, tekun dan rajin.
6. Aspek Produktivitas, bahwa setiap tenaga kerja harus memiliki motif berprestasi, berupaya agar berhasil dan memberikan hasil dari pekarjaannya, baik kuantitas maupun kualitas.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian, dalam Pasal 17 ayat 2 mengatur pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam suatu jabatan berdasarkan prinsip profesionalisme sesuai dengan kompetensi, prestasi kerja dan jenjang pangkat yang ditetapkan untuk jabatan itu serta syarat objektif lainnya tanpa membedakan jenis kelamin, suku, agama dan golongan. Seorang Pegawai Negeri Sipil haruslah memiliki profesionalisme hal ini dikarenakan beberapa tuntutan diantaranya adalah :

1. Tugas, pokok, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan yaitu memberikan pelayanan publik.
2. Pelaksanaan pemerintahan yang baik (*Good Governance*)
3. Dalam upaya mengimbangi perubahan lingkungan strategis yang cepat berubah, baik itu lingkungan internal organisasi, maupun lingkungan eksternal organisasi.

4. Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan era globalisasi yang sedang berlangsung yang tidak bisa dicegah dan di tolak lagi.

Selain itu di dalam kode etik korps pegawai (Kopri) yang dinamakan dengan Panca Prasetya Korps Pegawai Republik Indonesia menyebutkan bahwa setiap anggota korps pegawai Republik Indonesia menegakkan kejujuran, keadilan dan disiplin serta meningkatkan kesejahteraan dan profesionalisme. Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 Dalam Pasal 1 manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah keseluruhan upaya untuk meningkatkan efektivitas, efisien dan derajat profesionalisme penyelenggaraan tugas, fungsi dan kewajiban kepegawaian yang meliputi perencanaan, pengadaan, pengembang kualitas, penempatan, promosi, kesejahteraan dan pemberhentian. Untuk itulah penataan sumber daya manusia/ aparatur dilaksanakan dengan memperhatikan :

1. Penerapan sistem merit dalam manajemen kepegawaian.
2. Sistem diklat yang efektif.
3. Standar dan peningkatan kinerja.
4. Standar kompetensi jabatan.
5. Klasifikasi jabatan.

Penempatan pegawai sesuai keahlian. Tujuan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan dukungan pegawai negeri sipil yang profesional, bertanggung jawab, jujur, dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karir yang dititik beratkan pada sistem prestasi kerja (Sedarmayanti, 2017 : 95).

Di dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme meletakkan asas umum penyelenggaraan negara yang baik (*Good Governance*) salah satunya profesionalitas yaitu mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-perundang yang berlaku. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) akan terlaksana apabila sumber daya aparatur negaranya bersih, beribawa, profesional dan bertanggung jawab.

Profesionalisme menurut Dwiyanto (2011:157) adalah, “Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik”. Dapat disimpulkan, profesi merupakan suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari pelakunya. Biasanya sebutan “profesi” selalu dikaitkan dengan pekerjaan atau jabatan yang dipegang oleh seseorang, akan tetapi tidak semua pekerjaan atau jabatan dapat disebut profesi karena profesi menuntut keahlian para pemangkunya.

Hal ini mengandung arti bahwa suatu pekerjaan atau jabatan yang disebut profesi tidak dapat dipegang oleh sembarang orang, akan tetapi memerlukan suatu persiapan melalui pendidikan dan pelatihan yang dikembangkan khusus untuk itu. Pekerjaan tidak sama dengan profesi. Istilah yang mudah dimengerti oleh masyarakat awam adalah: sebuah profesi sudah pasti menjadi sebuah pekerjaan, namun sebuah pekerjaan belum tentu menjadi sebuah profesi. Profesi memiliki

mekanisme serta aturan yang harus dipenuhi sebagai suatu ketentuan, sedangkan kebalikannya, pekerjaan tidak memiliki aturan yang rumit seperti itu. Hal inilah yang harus diluruskan di masyarakat, karena hampir semua orang menganggap bahwa pekerjaan dan profesi adalah sama.

Profesionalisme adalah suatu sikap atau keadaan dalam melaksanakan pekerjaan dengan memerlukan keahlian melalui pendidikan dan pelatihan tertentu dan dilakukan sebagai suatu pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan. Dimensi profesionalisme adalah kompetensi, efektivitas, dan efisiensi serta bertanggung jawab. Sedarmayanti (dalam Fitri Wirjayanti, 2014) yaitu :

1. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan seseorang yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Indikator dari kompetensi adalah:
  - a. Keterampilan.
  - b. Pengetahuan.
2. Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, waktu) yang telah dicapai. Indikator efektivitas adalah :
  - a. Kuantitas kerja.
  - b. Kualitas kerja.
  - c. Waktu.
3. Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara input dan *output*, tenaga dan hasil, biaya dan kesenangan yang dihasilkan. Efisiensi dapat ditinjau dari segi:
  - a. Biaya.
  - b. Waktu.

4. Tanggung jawab berarti kesanggupan seorang pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya tepat pada waktunya dan berani mengambil resiko atas keputusan yang dibuatnya.

Indikator dari tanggung jawab adalah :

- a. Menyelesaikan tugas dengan baik.
- b. Tepat waktu.
- c. Berani dan ikhlas memikul risiko.

## **6. Pengertian dan Penilaian Kinerja Pegawai**

### **a). Pengertian Kinerja Pegawai**

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan, Luthans, (2012:165).

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, dikatakan bahwa kinerja merupakan Sinonim dari kata prestasi kerja yaitu kemampuan untuk melakukan sesuatu menurut standar yang telah ditetapkan. Pengertian kinerja sering pula dihubungkan dengan kata produktivitas, pelaksanaan tugas, penampilan kerja, aktivitas organisasi atau individu dalam ukuran waktu yang telah ditentukan.

Sebuah kenyataan yang tidak dapat dipungkiri bahwa apa yang disebut era globalisasi sudah tidak akan terbendung lagi dan Indonesia sudah mulai merasakan dampaknya. Sejak seperempat abad yang lalu gejalanya sudah mulai dirasakan dalam berbagai bidang, terutama dalam bidang usaha. Pesatnya perkembangan jaringan perdagangan internasional dan kegiatan perusahaan ”*transnational*” adalah indikator-indikator utamanya. Keharusan untuk menghilangkan batas-batas perdagangan, investasi dan perpindahan tenaga kerja secara regional dan global adalah akibat yang ditimbulkan oleh globalisasi tersebut. Untuk menghadapi beratnya tekanan persaingan tersebut seharusnya Indonesia tidak berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusianya sejak tiga puluh atau dua puluh tahun yang lalu. Hanya sumber daya manusia yang handal dan prestatiflah yang dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi negara berkembang seperti Indonesia untuk mendapatkan manfaat dari era globalisasi tersebut.

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja organisasi adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Kinerja individu, kinerja kelompok dan kinerja perusahaan, dipengaruhi oleh banyak faktor intern dan ekstern organisasi. Sinambela, dkk (2017:136) mengemukakan bahwa kinerja pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui

seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Untuk memiliki sumber daya manusia yang terlatih dan terampil sebuah organisasi bisnis dapat melakukan pelatihan, pendidikan, dan bimbingan bagi sumber daya manusianya. Hanya saja, untuk menghasilkan prestasi kerja atau kinerja yang tinggi seseorang pegawai tidak hanya perlu memiliki keterampilan, tetapi pegawai juga harus memiliki keinginan dan kegairahan untuk berprestasi tinggi.

Menurut Bangun (2012:231), kinerja pegawai adalah : “Hasil pekerjaan yang dicapai pegawai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan“. Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, dimana suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan. Dengan demikian kinerja pegawai dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan. Menurut Simamora (2015:6) mengatakan bahwa kinerja (*Performance*) adalah mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan.

Sedarmayanti (2017:260) mengemukakan definisi kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam

upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Unit sumber daya manusia dalam suatu organisasi seharusnya berperan untuk menganalisis dan membantu memperbaiki masalah-masalah dalam pencapaian kinerja. Apa yang sesungguhnya menjadi peranan unit sumber daya manusia dalam suatu organisasi ini seharusnya tergantung pada apa yang diharapkan manajemen tingkat atas, seperti fungsi manajemen manapun, kegiatan manajemen sumber daya manusia harus dievaluasi dan direayasa sedemikian sehingga mereka dapat memberikan kontribusi untuk kinerja yang kompetitif dari organisasi dan individu pada pekerjaan. Hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai juga haruslah dapat memberikan kontribusi yang penting bagi perusahaan yang dilihat dari segi kualitas yang dirasakan oleh perusahaan dan sangat besar manfaatnya di masa yang akan datang.

Hakim (2014:3), mengatakan bahwa kinerja atau *performance* 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. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para

pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka. Memudahkan pengkajian kinerja pegawai, lebih lanjut Mitchel dalam buku Sedarmayanti (2017:51)

mengemukakan indikator-indikator kinerja yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

Indikator kinerja pegawai di atas akan dibahas di bawah untuk lebih mempermudah dalam memahami kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai

dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

4. Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. Komunikasi (*Communication*) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubungan-hubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat menimbulkan perasaan senasib sepenanggungan.

Pendapat tersebut mengatakan bahwa untuk mendapatkan kinerja pegawai yang optimal yang menjadi tujuan organisasi harus memperhatikan aspek-aspek kualitas pekerjaan, ketetapan waktu, inisiatif, kemampuan serta komunikasi.

#### **b). Penilaian Kinerja**

Kinerja seorang pegawai adalah hal penting, sekaligus menentukan efektif tidaknya kinerja di suatu organisasi/instansi. Apabila kinerja pegawai tidak baik, maka kinerja organisasi pun secara otomatis tidak baik, begitu sebaliknya. Sayangnya penilaian kinerja pegawai masih dipandang sebelah mata, baik oleh pihak organisasi maupun pegawai. Pihak pegawai memandang evaluasi kinerja dengan sebelah mata, karena mereka merasa tidak mendapat manfaat maksimal dari penilaian yang dialami tidak dilaksanakan secara objektif dan tidak benar-benar mempengaruhi promosi ataupun kenaikan gaji. Pihak organisasi pula

banyak yang tidak serius membuat penilaian kinerja. Indikasinya tampak bahwa penilaian kinerja tidak dilakukan secara berkala tanpa mengikuti metode resmi tertentu.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses organisasi dalam menilai kinerja pegawainya. Tujuan dilakukannya penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan *feedback* kepada pegawai dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi, dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap pegawai seperti tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan, pelatihan, dan lain-lain. Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja pegawai, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas.

Menurut Bangun (2012:234) suatu pekerjaan dapat diukur melalui :

1. Jumlah pekerjaan. Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut pegawai harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai. Berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap pegawai dapat mengerjakan berapa unit pekerjaan.
2. Kualitas pekerjaan. Setiap pegawai dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas

tertentu yang harus disesuaikan oleh pegawai untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan. Pegawai memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.

3. Ketepatan waktu. Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan pada bagian lain, sehingga memengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan. Demikian pula, suatu pekerjaan harus diselesaikan tepat waktu karena batas waktu pesanan pelanggan dan penggunaan hasil produksi. Pelanggan sudah melakukan pemesanan produk sampai batas waktu tertentu. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, pihak perusahaan harus menghasilkannya tepat waktu. Suatu jenis produk tertentu hanya dapat digunakan sampai batas waktu tertentu saja, ini menuntut agar diselesaikan tepat waktu, karena akan berpengaruh atas penggunaannya.
4. Kehadiran. Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran pegawai dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran pegawai selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja pegawai ditentukan oleh tingkat kehadiran pegawai dalam mengerjakannya.
5. Kemampuan kerja sama. Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang pegawai saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang pegawai atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antar

pegawai sangat dibutuhkan. Kinerja pegawai dapat dinilai dari kemampuannya bekerja sama dengan rekan sekerja lainnya.

Hasibuan (2019:87) mengemukakan bahwa indikator atau unsur yang digunakan dalam penilaian kinerja kerja pegawai dapat diuraikan yaitu sebagai berikut :

1. Kesetiaan

Penilai mengukur kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan, jabatan dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan pegawai menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab.

2. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain seperti kepada para bawahannya.

3. Kedisiplinan

Penilai menilai disiplin pegawai dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

4. Kreativitas

Menilai kemampuan pegawai dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil.

5. Kerja Sama

Menilai kesediaan pegawai untuk dapat berpartisipasi dan bekerja sama dengan pegawai lainnya secara vertikal atau horizontal didalam maupun diluar pekerjaan sehingga hasil yang diharapkan dari pekerjaan tersebut semakin baik.

#### 6. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, berpengaruh mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, beribawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahan-nya untuk bekerja secara efektif, karena seorang pemimpin harus menjadi panutan bagi bawahannya.

#### 7. Kepribadian

Menilai pegawai dari sikap perilaku, kesopanan, periang, disukai, memberi kesan menyenangkan, memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.

#### 8. Prakarsa

Menilai kemampuan berpikir yang orisinil dan berdasarkan inisiatif sendiri untuk menganalisis, menilai, menciptakan, memberikan alasan, mendapatkan kesimpulan, dan membuat keputusan penyelesaian atas masalah yang dihadapinya.

#### 9. Kecakapan

Penilai menilai kecakapan pegawai dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen-elemen yang semuanya terlibat di dalam situasi manajemen.

## 10. Tanggung jawab

Menilai kesediaan pegawai dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaan, pekerjaan, hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakannya, serta perilaku kerjanya.

Kinerja merupakan penampilan hasil karya seseorang dalam bentuk kualitas ataupun kuantitas dalam suatu organisasi/perusahaan. Kinerja juga merupakan penampilan individu maupun kelompok kinerja pegawai. Tiga hal penting dalam kinerja adalah tujuan, ukuran, dan penilaian. Penentuan tujuan setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja.

Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi dari setiap pegawai. Tetapi ternyata tujuan saja tidak cukup, sebab itu diperlukan ukuran apakah seorang pegawai telah mencapai kinerja yang diharapkan. Untuk itu penilaian kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan pegawai memegang peranan yang penting. Akhir ini proses kinerja adalah penilaian kinerja itu sendiri yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk menilai kinerja pegawainya, dengan tujuan secara umum adalah untuk memberikan umpan balik (*feedback*) kepada pegawainya, dalam upaya memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan produktivitas perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan kebijaksanaan terhadap pegawai seperti untuk pengembangan pegawai, promosi, dan penyesuaian kompensasi.

## 7. Pengertian Kepuasan Kerja Pegawai

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka dapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Jadi kepuasan kerja menyangkut psikologis individu didalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya.

Menurut Robbins dan Judge (2015:206). Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti yang bersangkutan memiliki suatu harapan dan dengan demikian termotivasi untuk melakukan tindakan kearah pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka akan dirasakan kepuasan. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi.

Wibowo (2017: 170) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang

berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Sutrisno (2019:75) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Indrasari (2017:39) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum pegawai tentang pekerjaan yang dilakukan, jika membahas sikap pegawai, maka yang dimaksud adalah kepuasan kerja. Sedangkan menurut Priansa (2016:291) kepuasan kerja merupakan perasaan pekerja terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi pekerja dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pekerja terhadap pekerjaannya. Perasaan pekerja terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja.

Berdasarkan pengertian kepuasan kerja menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu pandangan dan sikap seseorang baik positif maupun negatif mengenai penilaian seseorang terhadap pekerjaan mereka. Widodo (2015:169) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subjektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multifaceted* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Menurut Handoko (2014:193) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana

para karyawan memandang pekerjaan mereka. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional seseorang yang bisa terlihat melalui tingkah laku, dan sikap baik yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka yang mereka lakukan.

Kepuasan kerja berpengaruh terhadap beberapa hal, sebagai yang dikemukakan oleh Hartatik (2014:234) diantaranya :

1. Terhadap produktivitas

Orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja mungkin merupakan akibat dari produktivitas atau sebaliknya. Produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa apa yang telah dicapai perusahaan sesuai dengan apa yang mereka terima (gaji/upah), yang adil dan wajar, serta diasosiasikan dengan performa kerja yang unggul. Dengan kata lain, performansi kerja menunjukkan tingkat kepuasan kerja seseorang, karena perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek pekerjaan dari tingkat keberhasilan yang diharapkan.

2. Ketidakhadiran (*absenteeism*)

Ketidakhadiran bersifat lebih spontan dan kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Tidak ada hubungan antara kepuasan kerja dengan ketidakhadiran. Sebab ada dua faktor dalam perilaku hadir, yaitu motivasi dan kemampuan untuk hadir. Di sisi lain, ada pendapat yang menyatakan bahwa antara kepuasan dan ketidakhadiran/kemangkiran menunjukkan korelasi

negatif. Sebagai contoh, perusahaan memberikan cuti sakit atau cuti kerja dengan bebas tanpa sanksi atau denda, termasuk kepada pekerja yang sangat puas.

### 3. Keluarnya pekerja (*turnover*)

Keluar dari pekerjaan mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka besar kemungkinannya hal ini berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja dapat diungkapkan dalam berbagai cara, misalnya meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik perusahaan/ organisasi, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka, dan lainnya.

### 4. Respons terhadap ketidakpuasan kerja

Ada empat cara mengungkapkan ketidakpuasan kerja, yaitu :

- a. Keluar (*exit*), yaitu meninggalkan pekerjaan dan mencari pekerjaan lain.
- b. Menyuarakan (*voice*), yaitu memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
- c. Mengabaikan (*neglect*), yaitu sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, seperti sering absen atau semakin sering membuat kesalahan.
- d. Kesetiaan (*loyalty*), yaitu menunggu secara pasif sampai kondisi menjadi lebih baik, termasuk tetap membela perusahaan terhadap kritik dari luar.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai atau karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai

hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya.

Menurut Priansa (2016:292) menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan pegawai terhadap pekerjaannya dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerja sangat berkaitan dengan sejauh mana pegawai puas atau tidak puas dengan pekerjaannya. Dan ia dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari sembilan aspek yaitu :

#### 1. Gaji

Aspek ini mengukur kepuasan pegawai sehubungan dengan gaji yang diterimanya dan adanya kenaikan gaji, yaitu besarnya gaji yang diterima sesuai dengan tingkat yang dianggap sepadan. Upah dan gaji memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Upah dan gaji juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan kerja. Pegawai memandang gaji sebagai hak yang harus diterimanya atas kewajiban yang sudah dilaksanakannya.

#### 2. Promosi

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan pegawai sehubungan dengan kebijaksanaan promosi dan kesempatan untuk mendapatkan promosi. Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai akan melihat apakah organisasi memberikan kesempatan yang sama kepada setiap pegawainya untuk mendapat-kan kenaikan jabatan atautkah hanya diperuntukkan bagi sebagian orang saja. Kebijkasanaan promosi ini harus dilakukan secara adil, yaitu setiap

pegawai yang melakukan pekerjaan dengan baik mempunyai kesempatan yang sama untuk promosi.

3. Supervisi (hubungan dengan atasan)

Aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Pegawai lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada pegawai (*employed centered*) dari pada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan dirinya kepada pekerjaan (*job centered*).

4. Tunjangan Tambahan

Aspek ini mengukur sejauhmana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterimanya dari organisasi. Tunjangan tambahan diberikan kepada pegawai secara adil dan sebanding.

5. Penghargaan

Aspek ini mengukur sejauhmana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan berdasarkan hasil kerja. Setiap individu ingin usaha, kerja keras, dan pengabdian yang dilakukannya untuk kemajuan organisasi dapat dihargai dengan semestinya.

6. Prosedur dan Peraturan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di

tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu, seperti birokrasi dan beban kerja.

7. Rekan kerja

Aspek ini mengukur kepuasan kerja berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja yang memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Misalnya rekan kerja yang menyenangkan atau hubungan dengan rekan kerja yang rukun.

8. Pekerjaan itu Sendiri

Aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kesempatan untuk berekreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerdayaan pekerjaan, dan kompleksitas pekerjaan.

9. Komunikasi

Aspek ini mengukur kepuasan yang berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam pekerjaan. Dengan komunikasi yang berlangsung lancar dalam organisasi, pegawai dapat lebih memahami tugas-tugasnya dan segala sesuatu yang terjadi di dalam organisasi.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba mengambil rujukan dari beberapa penelitian sebelumnya yang mempunyai kaitan yang kurang lebih sama dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan

pendalaman mengenai topik penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat melalui uraian dibawah ini :

Gerry Richard Bolung, (2018) Pengaruh Profesionalisme dan Keterampilan Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja pegawai badan perencanaan pembangunan daerah provinsi sulawesi utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme dan keterampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan profesionalisme, keterampilan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan secara tidak langsung profesionalisme dan keterampilan melalui kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan agar terus mengevaluasi dan memperhatikan profesionalisme, keterampilan dan kepuasan kerja untuk dapat meningkatkan terus kinerja pegawai.

Rosalie Amanda (2017) Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Pada Bagian Training Plan Dan Evaluation di PT Angkasa Pura II. Berdasarkan hasil pengujian pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja organisasi melalui kepuasan kerja, menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi mediator pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Pardiman (2015) Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Publik. Hasil penelitian ini menunjukkan budaya organisasi dan motivasi kerja karyawan berpengaruh langsung terhadap kinerja organisasi. Atnila (2019)

Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Kawatuna. Berdasarkan hasil, hipotesis yang menyatakan bahwa motivasi secara ekstrinsik dan intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Kawatuna diterima.

Dimas Rizky Akbar (2014) Pengaruh Kemampuan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kecamatan Tambaksari Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh variabel kapabilitas kinerja 1.417, motivasi kerja dan kepuasan kerja sebesar 0.12 sebesar 0.127. Statistik uji ANOVA F menunjukkan kinerja model dengan menggunakan ketiga variabel prediktor menunjukkan model secara signifikan, dengan statistik F 165.504. Uji pengaruh signifikansi diperoleh nilai t-statistic sebesar 13,433 untuk kemampuan, motivasi dan kepuasan kerja sebesar 1,79 3,750. Signifikansi statistik t menunjukkan bahwa kemampuan dan kepuasan kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja, tetapi motivasi tidak signifikan. Koefisien determinasi untuk model di peroleh 0,864 atau 86,4% dapat disimpulkan bahwa kemampuan, motivasi dan kepuasan kerja PNS menjelaskan kinerja Kantor Kecamatan Tambaksari Surabaya.

Achmad Fadhil, dkk. (2018) Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumiputera. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikatakan bahwa semakin tinggi nilai motivasi maka nilai kinerja karyawan akan semakin tinggi. kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan.

Hal ini dikatakan bahwa semakin tinggi nilai kepuasan kerja maka semakintinggi kinerja karyawan. Sedangkan motivasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara simultan pada AJB Bumi Putera Kota Malang.

Hijja Mardhiya Nasution, dkk (2019) Pengaruh Remunerasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Hasil pengujian statistik variabel motivasi signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil pengujian t-statistik bahwa variabel kepuasan kerja signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. Secara simultan diperoleh bahwa F-hitung lebih besar dari F-tabel dan juga dapat dilihat pada nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel remunerasi, motivasi dan kepuasan kerja secara bersama-sama mempengaruhi kinerja pegawai UIN Sumatera Utara Medan.

Angraeni (2018) Pengaruh Kemampuan, Motivasi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1). Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng; 2). Motivasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng; 3). Fasilitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng; 4). Variabel paling berpengaruh terhadap

Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng adalah variabel fasilitas kerja.

Deswarta, (2017) Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan (bersama-sama) kedua variabel yaitu kompetensi dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja, dan variabel motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. kemudian kepuasan kerja juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dosen.

Gunawan Cahyasumirat, (2006) Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Internal Audit ordengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Internal Auditor PT. BANK ABC). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua hipotesis yang dibangun dapat diterima. Dari 7 (tujuh) hipotesis yang dibangun hanya 4 (empat) hipotesis yang diterima. Hasil penelitian ini mendukung H2, H5, H6 dan H7, hal ini menunjukkan bahwa profesionalisme secara positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja internal auditor namun tidak memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan commitment organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja.

Clara I. A. Waterkamp, (2017) Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Manado. hasil penelitian analisis jalur

menunjukkan bahwa profesionalisme memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan kerja dan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasi memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan terhadap kinerja karyawan memiliki pengaruh tidak signifikan. Kepuasan kerja menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap kinerja karyawan. BRI harus lebih memperhatikan komitmen karyawan dalam pekerjaannya agar dapat meningkatkan kinerja masing-masing untuk kesuksesan perusahaan.

Ilham Akbar Garusu (2020) Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Auditor Melalui Kepuasan Kerja Pada BPKP Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil penelitian didapatkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja auditor. Profesionalisme berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja auditor. Sedangkan Profesionalisme melalui kepuasan kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja auditor.

Aris Wibowo, dkk (2017) Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja memoderasi pengaruh

kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja memoderasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Kepuasan kerja tidak memoderasi pengaruh profesionalisme terhadap kinerja karyawan.

Tiara Anggia Dewi (2015) *Pengaruh Profesionalisme Guru dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Ekonomi SMA Se-Kota Malang*. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan secara parsial profesionalisme guru berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru ekonomi dengan nilai sig. t sebesar  $(0,000) < \alpha (0,05)$  dan  $t_{hitung} (4,361) > t_{tabel} (1,666)$ . Analisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja guru ekonomi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai sig. t sebesar  $(0,000) < \alpha (0,05)$  dan  $t_{hitung} (3,650) > t_{tabel} (1,666)$ . Secara simultan profesionalisme guru dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru ekonomi dengan nilai sig. F sebesar  $(0,000) < \alpha (0,05)$ .

Rillia Aisyah Haris, (2018) *Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik* Hasil penelitian menunjukkan bahwa PSM memiliki hubungan positif terhadap kinerja. Semakin tinggi PSM maka semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Nilai-nilai PSM dan altruisme ini sangat mempengaruhi paradigma berpikir dari para pelayan publik untuk lebih mengedepankan kepentingan publik dari pada kepentingannya sendiri, tidak berfikir materialistik semata melainkan mengedepankan tercapainya tujuan pelayanan publik. Nilai Publicness ini penting untuk hubungan antara PSM dan kinerja. Dengan terbentuknya

karakteristik PSM dan diimplementasikannya nilai-nilai PSM dalam keseharian pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik, akan berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri. Masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi puas terhadap layanan yang diberikan.

### **C. Kerangka Pikir**

#### **1. Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja.**

Motivasi pelayanan publik lebih mengutamakan usaha ekstra dalam menciptakan kinerja pegawai, sehingga jika pegawai merasa pekerjaan mereka berarti mereka diharapkan untuk bekerja dengan baik dalam organisasi publik dan memiliki dorongan untuk berkontribusi kepada masyarakat (Perry & Wise 2011).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh (Mustapa & Mahmood, 2011; Andersen, *et.al.*, 2014) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai dan bersifat langsung terhadap komitmen organisasi, perilaku karyawan dan kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan motivasi pelayanan publik (PSM) yang lebih tinggi akan memiliki kinerja yang lebih produktif serta berkontribusi lebih banyak kepada organisasi pemerintah

#### **2. Pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan kerja.**

Atmosoeperto (dalam Kurniawan 2015:151) menyatakan bahwa, Profesionalisme merupakan cerminan dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang

dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu.

Salah satu hal yang perlu dikembangkan ialah memasyarakatkan mentalitas profesional. Suatu profesi dituntut untuk menunjukkan kualitas dan kompetensinya. Oleh karena itu, suatu profesi wartawan harus memiliki sikap profesionalitas yang salah satunya mematuhi kode etik wartawan, karena bukanlah pekerjaan yang menjadikan seseorang menjadi profesional, melainkan semangat dalam melakukan pekerjaan tersebut.

Profesionalisme pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercemin melalui prilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula.

Hal ini senada dengan penelitian Fujianti (2012) yang juga menunjukkan profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustia (2011) juga menunjukkan hasil bahwa profesionalisme berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **3. Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai**

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. Perry et.al (2011).

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Lewis dan Alonso dalam Puput Tri dkk (2009:132) yang menyimpulkan adanya hubungan positif antara motivasi pelayanan publik dan kinerja pegawai. Menurut mereka, ketika motivasi yang dimiliki oleh pegawai adalah motivasi yang bersifat intrinsik, maka kinerja mereka sudah pasti naik. Houston dalam Zita Prima (2015:5) juga berpendapat sama, ia mengatakan bahwa pegawai di sektor publik banyak termotivasi oleh ganjaran kerja yang bersifat intrinsik dibanding ganjaran bersifat ekstrinsik. Hal ini berarti para pegawai organisasi publik dalam bekerja lebih termotivasi oleh kepedulian kepada masyarakat dan keinginan untuk kepentingan publik, bukan untuk kepentingan pribadi saja.

#### **4. Pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai**

Dwiyanto (2011:157) Profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Dapat disimpulkan, Profesi merupakan suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian atau keterampilan dari pelakunya. Biasanya sebutan “profesi” selalu dikaitkan dengan pekerjaan atau jabatan yang dipegang oleh seseorang, akan tetapi tidak semua pekerjaan atau jabatan dapat disebut profesi karena profesi menuntut keahlian para pemangkunya.

Penelitian dari Nur Sadam Afandi (2014) juga menemukan profesionalisme karyawan mempengaruhi kinerja secara langsung dan profesionalisme karyawan tidak mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel perantara.

### **5. Pengaruh kepuasan terhadap kinerja pegawai**

Kepuasan kerja adalah suatu ungkapan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, terhadap kesempatan promosi, hubungan dengan rekan kerja, pengawasan dan perasaan puas terhadap pekerjaan itu sendiri (Titisari, 2014:18). Kepuasan kerja lebih mencerminkan sifat daripada perilaku. Menurut Handoko (2014:193) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan ketika para karyawan menjalankan pekerjaannya masing-masing.

Hasil analisis mengungkapkan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Merry Ristiana M (2013) yang menunjukkan bahwa hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Hubungan tersebut mengartikan bahwa semakin puas karyawan kepada perusahaan, maka performa kerja dan hasil kerja yang ditunjukkan akan semakin baik atau sebaliknya. Jika seseorang merasakan kepuasan dalam pekerjaannya maka semangat kerjanya akan semakin meningkat.

Dorongan tersebut dapat memudahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Wibowo (2015:141) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan prediktor kinerja, karena kepuasan kerja mempunyai korelasi

moderat dengan kinerja. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja. Apabila kepuasan kerja tercapai maka kinerja karyawan akan tinggi, begitupula sebaliknya.

## **6. Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja melalui kepuasan kerja**

Motivasi pelayanan publik atau biasa disebut dengan *public service motivation* (PSM) sering dilibatkan dengan sarana untuk meningkatkan kinerja dan mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan dunia kerja. Teori ini diperkenalkan oleh Perry dan Wise pada tahun 1980-an yang dijadikan sebagai konsep argumen bahwa motivasi pegawai negeri dapat dikelompokkan menjadi rasional, berbasis norma dan motif afektif. Pada awalnya, *public service motivation* (PSM) adalah pertanyaan tentang peran persepsi dan nilai dalam konstruksi yang digunakan untuk menguji validitas definisi yang diberikan (Perry, 2011). Di sisi lain, PSM mendapatkan kepercayaan dengan asumsi bahwa nilai layanan publik dapat diterjemahkan ke dalam perilaku yang efisien dan efektif.

Hakim (2014:3), mengatakan bahwa kinerja atau *performance* 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. Priansa (2016: 291) kepuasan kerja merupakan perasaan pekerja terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka sebagai hasil interaksi pekerja dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai

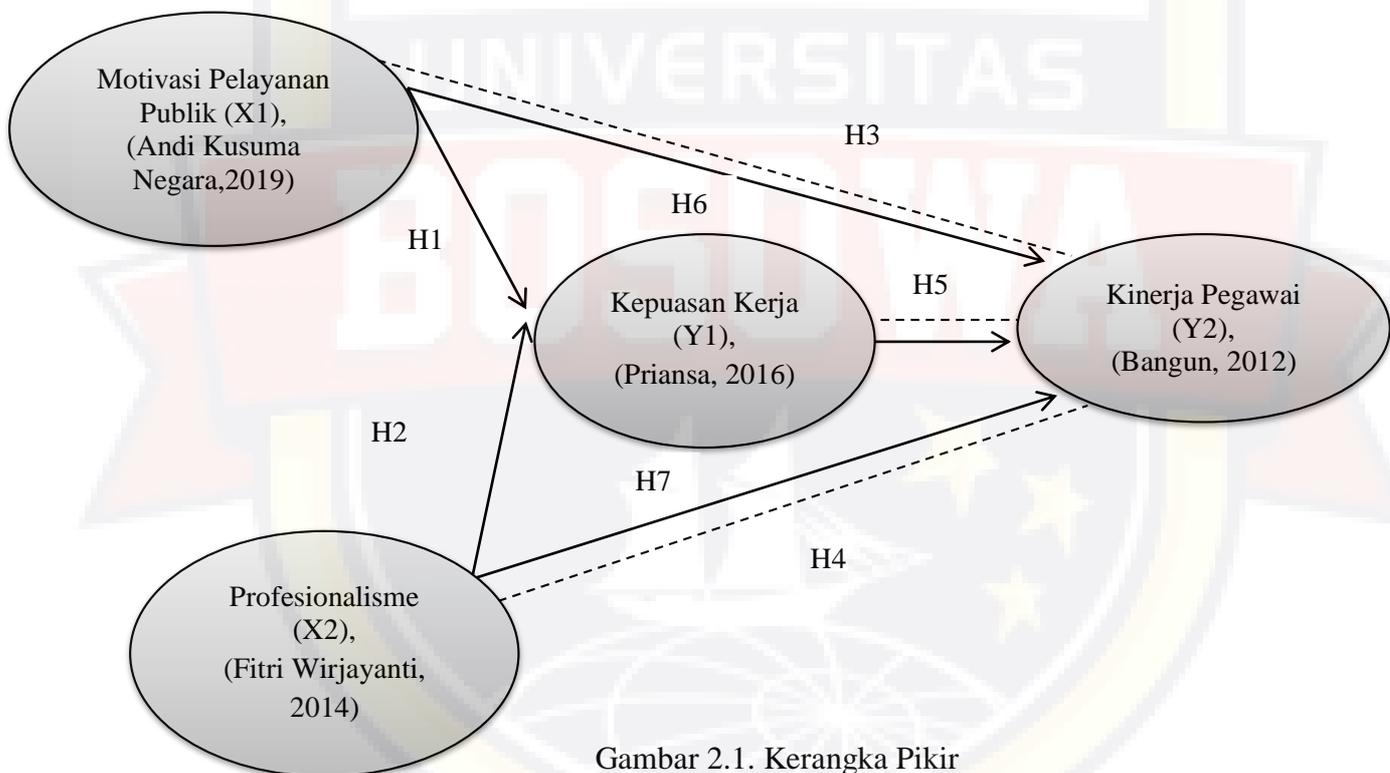
hasil penilaian pekerja terhadap pekerjaannya. Perasaan pekerja terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan perilakunya dalam bekerja. Hasil penelitian Rosalie Amanda (2017) mengatakan bahwa motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja, menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi mediator pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai

### **7. Pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja**

Kurniawan (2015:151) menyatakan bahwa, profesionalisme merupakan cerminan dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*), ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. Moeheriono (2015:95), kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Hasibuan (2019:203). Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap yang dimiliki pekerja tentang pekerjaan mereka, hal tersebut merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dapat membangun psikologi organisasi sehingga akan mempengaruhi perilaku organisasi. Gerry Richard Bolung, dkk (2018) Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan profesionalisme, keterampilan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dan secara tidak langsung profesionalisme dan kinerja

pegawai melalui kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan agar terus mengevaluasi dan memperhatikan profesionalisme, kinerja pegawai dan kepuasan kerja untuk dapat meningkatkan terus kinerja pegawai.

Untuk lebih jelasnya keterkaitan pengaruh antara variabel motivasi pelayanan publik, profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja maka dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah yang telah dikemukakan dalam penelitian ini maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 = Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

H2 = Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

H3 = Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

H4 = Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

H5= Kepuasan kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

H6 = Motivasi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

H7 = Profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dikemukakan adalah jenis penelitian kuantitatif, karena penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat (Arikunto, 2014) yang mengemukakan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dan variabel *intervening* dalam hal ini adalah .pengaruh motivasi pelayanan publik, profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih 3 bulan dimulai dari bulan September sampai dengan bulan November Tahun 2020.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto berjumlah sebanyak 30 orang pegawai. Sampel. Untuk menentukan jumlah sampel maka menurut Sujarwerni (2016:15) bahwa jika populasinya kurang dari 100 lebih baik diambil semua, sehingga penelitian

ini merupakan penelitian populasi atau disebut sensus. Dari pendapat Sujarweni maka peneliti menentukan jumlah sampel sebanyak 30 Responden dari populasi yang ada, mengingat jumlah responden sedikit atau kurang dari 100 sehingga jumlah populasi yang ada dapat dijadikan sebagai jumlah keseluruhan sampel dalam penelitian ini.

#### **D. Instrumen Penelitian**

Instrumen itu merupakan alat yang digunakan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan penelitian memiliki arti pemeriksaan, penyelidikan, kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data secara sistematis dan objektif.

Dengan masing-masing pengertian tersebut di atas maka instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian. Instrumen ini disusun menggunakan Skala Likert, digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti yaitu :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

CS = Cukup setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

## **E. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian terdiri atas 2 (dua) macam yaitu : Variabel terikat (dependent variabel) atau variabel yang tergantung pada variabel lainya, dan variabel bebas (independent variabel) atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lainya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Variabel terkait yaitu kinerja dan kepuasan.

a) Kinerja Pegawai (Y)

b) Kepuasan kerja (Z)

2) Variabel tidak terikat, yaitu :

a) Motivasi pelayanan publik (X1)

b) Profesionalisme (X2)

## **F. Jenis dan Sumber Data**

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini maka digunakan jenis dan sumber data sebagai berikut :

1. Jenis Data

a. Data Kualitatif yaitu data yang berupa keterangan-keterangan secara tertulis yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi, melalui literatur, internet dan jurnal yang mendukung penelitian ini.

b. Data Kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner berupa angka-angka serta data lainnya yang menunjang penelitian ini.

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data:

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh melalui hasil wawancara dan daftar pernyataan, baik itu secara langsung maupun tidak langsung, pada pegawai di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber dokumen-dokumen atau laporan tertulis lainnya yang ada Pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto..

#### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka melakukan analisis terhadap pembuktian jawaban sementara atau hipotesis dari permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut :

##### **1. Wawancara**

Wawancara adalah suatu cara untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari responden. Teknik wawancara digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui angket dan dokumentasi.

##### **2. Kuesioner**

Kuesioner yaitu proses pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis dan bersifat terbuka artinya responden memberikan jawaban berdasarkan pilihan jawaban yang telah disediakan. Penggunaan angket dimaksudkan agar semua jawaban yang diberikan responden lebih mudah untuk dinilai.

### 3. Studi pustaka

Bertujuan untuk melengkapi kekurangan-kekurangan yang terjadi dalam pengumpulan data yang berhubungan dengan teori-teori yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

### 4. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto menyangkut mengenai motivasi pelayanan publik, profesionalisme, terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja.

## H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis yang diajukan adalah :

1. Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang menguraikan atau menggambarkan mengenai motivasi pelayanan publik, profesionalisme, kepuasan kerja dan kinerja pegawai melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.
2. Uji instrument penelitian

Uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas 2 bagian yakni :

- a. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor variabel.

- b. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach' alpha*  $> 0,60$ .
3. Analisis jalur (*path analysis*) adalah suatu analisis untuk melihat sejauh mana pengaruh motivasi pelayanan publik, profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto dengan menggunakan rumus Asra, dkk (2017:220) yaitu :

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 + Y_1 + e$$

Keterangan :

$Y_1$  = Kinerja pegawai

$Y_2$  = Kepuasan kerja

$b_0$  = Intercept

$b_1$  s/d  $b_2$  = Koefisien regresi yang akan dihitung

$X_1$  = Motivasi pelayanan publik

$X_2$  = Profesionalisme

$e$  = Standar error.

6. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan dua pengujian yakni uji f (serempak) dan Uji t (parsial) yang dapat diuraikan adalah :

a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dalam regresi.

Hipotesa yang digunakan dalam uji ini adalah :

Ho : Variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Ha : Variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

Dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) sebesar 5%, maka :

Jika probabilitas  $t < \alpha$ , berarti Ho ditolak

Jika probabilitas  $t > \alpha$ , berarti Ho diterima.

b. Uji f

Uji serempak (Uji f) digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada derajat kesalahan 5% ( $\alpha = 0.05$ ).

7. Koefisien determinasi (*adjusted R<sup>2</sup>*). Uji  $R^2$  merupakan uji yang dilakukan terhadap model yang dibentuk dengan tujuan menjelaskan seberapa besar kontribusi dari variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Nilai  $R^2$  mempunyai range antara 0 sampai dengan 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Semakin besar nilai  $R^2$  maka semakin bagus model regresi yang digunakan. Sedangkan semakin kecil nilai  $R^2$  artinya variabel bebas yang digunakan terhadap variabel terikat semakin kecil.

6. Uji Sobel Test

Untuk menguji pengaruh tidak langsung motivasi pelayanan publik dan profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja maka digunakan uji *sobel test*. Perhitungan dalam uji *sobel test* dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel *eksogen* terhadap

---

variabel *endogen* melalui variabel *intervening*. Rumus yang digunakan untuk menghitung standar error tidak langsung (*indirect effect*) dengan rumus yaitu :

$$Sp_{2p3} = \sqrt{\rho_{3^2} Sp_{2^2} + \rho_{2^2} Sp_{3^2} + Sp_{2^2} Sp_{3^2}}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen melalui *intervening* dengan rumus yaitu :

$$t_{hitung} = \frac{ab}{S_{ab}}$$

Dimana :

a = Koefisien regresi variabel independent terhadap variabel mediasi

b = Koefisien regresi variabel mediasi terhadap variabel *dependent*

S<sub>a</sub> = *Standar error of estimated* dengan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel mediasi

S<sub>ab</sub> = Standar error tidak langsung (*indirect effect*)

S<sub>b</sub> = *Standar error of estimated* dan pengaruh variabel mediasi terhadap variabel *independent* terhadap variabel mediasi.

Nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dan jika  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi. Untuk mengetahui pengaruh keputusan uji hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan  $p$ value dan  $\alpha$  (0,05) dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika  $pvalue \geq \alpha$  (0,05) maka  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan pengaruh tidak langsung variabel *eksogen* terhadap variabel endogen melalui variabel *intervening*.

- Jika  $p\text{value} \leq \text{Alpha} (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya ada pengaruh signifikan pengaruh tidak langsung variabel *eksogen* terhadap variabel *endogen* melalui variabel *intervening*.

### **I. Definisi Operasional**

Untuk menyatukan persepsi tentang pengertian variabel-variabel yang diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini, maka akan dikemukakan batasan-batasan definisi operasional. Berikut ini merupakan uraian definisi operasional dari variabel-variabel yang dikemukakan sebelumnya, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Motivasi pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan. Indikator yang digunakan adalah :
  - a. Ketertarikan untuk membuat kebijakan publik (*attraction to public policy aking*),
  - b. Tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civicduty*),
  - c. Simpati (*compassion*),
  - d. Sikap pengorbanan diri (*self-sacrifice*).
2. Profesionalisme diartikan sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus

mengembang-kan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu. Indikator yang digunakan adalah :

- a. Kompetensi
  - b. Efektivitas
  - c. Efisiensi
  - d. Tanggungjawab
3. Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Indikator yang digunakan adalah :
- a. Gaji
  - b. Promosi
  - c. Supervisi (hubungan dengan atasan)
  - d. Tunjangan Tambahan
  - e. Penghargaan
  - f. Pekerjaan itu Sendiri
4. Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Indikator yang digunakan dalam mengukur kinerja pegawai adalah :
- a. Kualitas Kerja (*Quality of work*)

- b. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*)
- c. Inisiatif (*Initiative*)
- d. Kemampuan (*Capability*)
- e. Komunikasi (*Communication*)



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Kabupaten Jeneponto

##### 1. Profil Kabupaten Jeneponto

Luas Wilayah Kabupaten Jeneponto tercatat 749,79 km<sup>2</sup> yang meliputi 11 Kecamatan, Kabupaten Jeneponto terletak antara 5°16'13" – 5° 39'34" Lintang Selatan dan 12° 40'19" – 12° 7'31" Bujur Timur. Berbatasan dengan Kabupaten Gowa dan Takalar, di sebelah Utara, Kabupaten Bantaeng di sebelah Timur Kabupaten Takalar sebelah Barat dan Laut Flores di sebelah Selatan. Panjang garis pantai sekitar 114 km. Letak geografis 5° 16'13' – 5° 39'35' Lintang Selatan/ South Latitude 12° 40'19' – 119° 56'44,9' Bujur Timur / East Longitude.

Kabupaten Jeneponto memiliki beberapa sungai (hidrologi) yang sebagian telah dibendung yaitu Kelara, Tino, Poko Bulo yang telah berfungsi untuk mengairi sebagian lahan persawahan. Daerah bagian Selatan memiliki perairan Laut (Flores) dengan panjang pantai berkisar 114 Km.

Batas wilayah Sebelah Utara Kabupaten Gowa dan Takalar Sebelah Timur, Kabupaten Bantaeng Sebelah Barat Kabupaten Takalar Sebelah Selatan Laut Flores. Topografi Kabupaten Jeneponto pada bagian Utara terdiri dari dataran tinggi dengan ketinggian 500 sampai dengan 1400 meter di atas permukaan laut, bagian tengah dengan ketinggian 100 sampai dengan 500 meter dari permukaan laut, dan pada bagian Selatan meliputi wilayah dataran rendah dengan ketinggian 0 sampai dengan 150 meter atas permukaan laut. Bagian barat

dan utara pada umumnya merupakan pegunungan, dan bagian selatan sebagian besar merupakan dataran rendah. Tingkat kemiringan rata-rata pada wilayah bagian barat dan utara 40°, dengan rata-rata curah hujan lebih tinggi bila dibanding dengan bagian wilayah lainnya.

## 2. Visi dan Misi

Adapun visi misi Pemerintah Kecamatan Binamu adalah sebagai berikut :

### Visi

“Mewujudkan tata pemerintahan yang baik menuju masyarakat sejahtera dan bermartabat ”

Penjabaran dari visi di atas adalah :

#### 1) Pemerintahan Yang Baik, mengandung makna :

- Pendayagunaan aparatur pemerintahan yang sesuai dengan tupoksi masing-masing
- Cepat bertindak dan cepat menyesuaikan (dengan lingkungan dan tuntutan)
- Keinginan untuk memberi pelayanan terbaik (pelayanan prima)

#### B. Menuju Masyarakat yang Sejahtera dan bermartabat mengandung makna :

- Cita-cita dan harapan agar masyarakat maju dan sejahtera, berarti suatu keadaan dimana secara fisik dan non fisik kebutuhan dasar masyarakat dapat terpenuhi, baik dari segi sosial, ekonomi, budaya dan agama. Sehingga mengangkat martabat masyarakat sendiri yang tidak dipandang sebelah mata lagi

Untuk memenuhi visi tersebut, Pemerintah Kecamatan Binamu menjabarkannya ke dalam:

#### **Misi**

1. Meningkatkan kualitas sumber daya aparat demi terwujudnya pelayanan prima
2. Meningkatkan suatu tata kerja yang akuntabel dalam rangka tercapainya tugas Pemerintahan
3. Meningkatkan sistem perekonomian yang mandiri dan pemberdayaan masyarakat
4. Mengembangkan dan melestarikan nilai-nilai adat istiadat dan norma sosial budaya dan kehidupan beragama
5. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam rangka perencanaan, pelaksanaan dan Pengawasan Pembangunan Daerah;

#### **3. Struktur Organisasi**

Kantor Kecamatan Binamu merupakan instansi Pemerintahan yang menjalankan tugas pokok dan fungsi pemerintahannya berdasarkan pada perangkat-perangkat organisasi yang saling terkait dan bekerjasama satu sama lain. Berdasarkan Perda Kabupaten Jeneponto No. 04 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah. Susunan Organisasi Kecamatan Binamu Terdiri Dari:

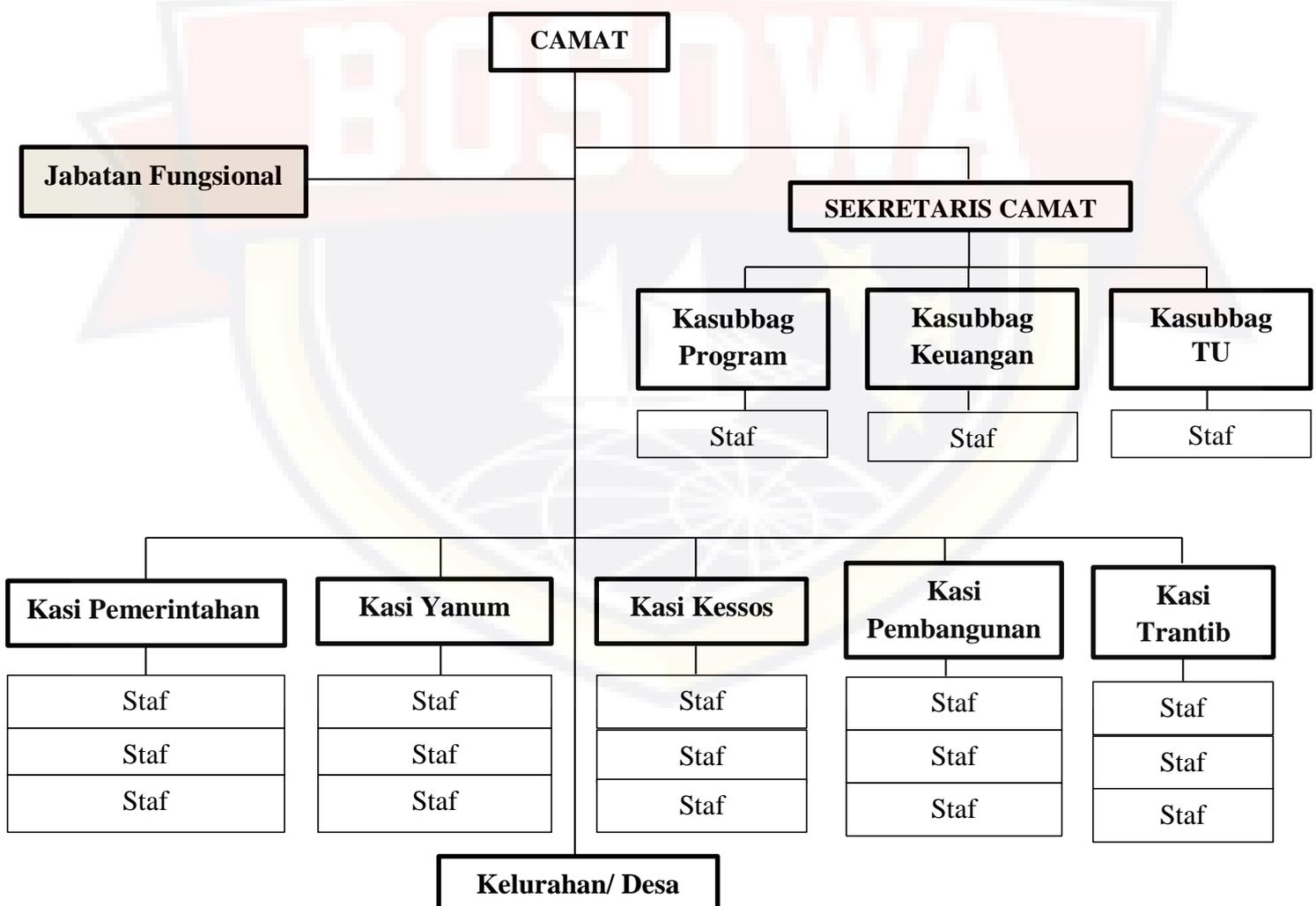
- 1). Camat;
- 2). Sekretaris Camat

Sekretaris Camat Membawahi:

- a). Kasubbag Program;

- b). Kasubbag Keuangan; Dan
- c). Kasubbag TU
- 3). Kepala Seksi Pemerintahan;
- 4). Kepala Seksi Pelayanan Umum;
- 5). Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial;
- 6). Kepala Seksi Pembangunan;
- 7). Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban; Dan
- 8). Jabatan Fungsional

Gambar 4.1  
Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Binamu



Sumber: Kantor Kecamatan Binamu, 2020

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Deskriptif Responden Penelitian**

Bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden, data deskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Deskriptif demografi responden memberikan gambaran mengenai karakteristik responden yang diukur dengan skala nominal yang menunjukkan besarnya frekuensi absolut dan persentase jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, masa kerja dan status pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

Berikut rangkuman data mengenai karakteristik identitas responden yang dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut :

#### **a. Jenis kelamin Responden**

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat diklasifikan atas 2 bagian yakni : responden laki-laki dan perempuan, yang disajikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.1. Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	17	56,7
Perempuan	13	43,3
Total responden	30	100,0

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini untuk pegawai laki-laki sebanyak 17 orang, dan perempuan sebanyak 13 orang. Ini berarti bahwa pegawai laki-laki yang bekerja di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto memberikan kontribusi yang terbesar dalam pencapaian tujuan organisasi.

#### **b. Usia Responden**

Deskripsi responden berdasarkan usia, dapat dikelompokkan menurut 4 kelompok, yang selengkapnya dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 4.2. Demografi Responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
21-30 tahun	6	20,9
31-40 tahun	12	40,0
41-50 tahun	8	26,7
> 51 tahun	4	13,3
Total responden	30	100,0

Sumber : Data diolah, 2021

Dari data demografi responden berdasarkan usia, dapat memberikan gambaran bahwa usia responden antara 31-40 tahun mendominasi dalam penelitian ini yakni sebanyak 12 orang, kemudian usia antara 41-50 tahun yakni sebanyak 8 orang. Hal ini memberikan arti bahwa pegawai yang bekerja pada kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto didominasi oleh usia produktif.

### c. Pendidikan Terakhir Responden

Profil jenjang studi responden menjelaskan tentang tingkat pendidikan terakhir yang telah diikuti oleh responden. Tingkat pendidikan terakhir responden dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 4.3. Demografi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SMA/Sederajat	3	10,0
Diploma (D.3)	3	10,0
Sarjana (S.1)	20	66,7
Pasca Sarjana (S.2)	4	13,3
Total responden	30	100,0

Sumber : Data diolah, 2021

Dari data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir, maka terlihat bahwa tingkat pendidikan terakhir responden didominasi oleh lulusan sarjana (S1) yakni sebanyak 20 orang, diikuti oleh responden yang memiliki pendidikan terakhir pasca sarjana (S2) yakni sebanyak 4 orang atau 13,3%. Hal ini berarti bahwa secara umum tingkat pendidikan pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto memiliki kecerdasan dan pengetahuan yang akan lebih mendukung dalam pencapaian tujuan organisasi, karena lulusan S1.

### d. Masa Kerja Responden

Adapun demografi responden berdasarkan masa kerja atau lamanya mengabdikan pada organisasi dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 4.4. Demografi Responden berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1 – 3 tahun	6	20,0
3,1-6 tahun	7	23,3
6,1-10 tahun	9	30,0
> 10 tahun	8	26,7
Total responden	30	100,0

Sumber : Data diolah, 2021

Dari data mengenai demografi responden berdasarkan masa kerja, dapat diketahui bahwa dari 30 responden yang diteliti maka didominasi oleh masa kerja antara 6,1-10 tahun yakni sebanyak 9 orang, kemudian masa kerja di atas 10 tahun. Hal ini berarti bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja di kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto adalah sudah berpengalaman.

#### e. Status Responden

Adapun status responden dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam tiga bagian, hasil selengkapnya dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5. Demografi Responden berdasarkan Status Responden

Status Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Kawin	26	86,7
Belum kawin	2	6,7
Janda/Duda	2	6,7
Total responden	30	100,0

Sumber : Data diolah, 2021

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa dari 30 responden yang diamati, maka status kawin mendominasi penelitian ini yakni sebanyak 26 orang, diikuti oleh status belum kawin dan status janda/duda yakni masing-masing sebanyak 2 orang. Hal ini berarti sebagian besar pegawai di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto sudah berkeluarga.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian (Motivasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme) terhadap Kinerja pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto

Deskripsi variabel penelitian bertujuan untuk menggambarkan persepsi atau tanggapan responden dengan sejumlah indikator yang digunakan pada penelitian ini sehingga perlu adanya skor nilai rata-rata dari setiap indikator dari masing-masing variabel penelitian dengan menggunakan formulasi perhitungan kelas interval dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{\text{Titik tertinggi} - \text{Titik terendah}}{\text{Skala Pengukuran}}$$

$$\text{Panjang kelas interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Dari perhitungan tersebut di atas, maka dibuatkan kriteria skor yaitu :

- a.  $1 < 1,80$  = Sangat rendah
- b.  $1,8 < 2,60$  = Rendah
- c.  $2,60 < 3,40$  = Sedang
- d.  $3,40 < 4,20$  = Tinggi

e.  $4,20 < 5$  = Sangat tinggi

Berdasarkan hasil penentuan panjang kelas interval yang telah diuraikan, selanjutnya akan disajikan deskripsi variabel penelitian yang dapat diuraikan sebagai berikut :

#### a. Persepsi responden mengenai Motivasi Pelayanan Publik

Motivasi pelayanan publik merupakan motivasi/dorongan yang dimiliki seorang pegawai khususnya pegawai sektor publik dalam mengabdikan dirinya memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Motivasi ini dipengaruhi oleh faktor instrinsik dan faktor ekstrinsik. Perry, *et.al.* (2011) mengemukakan bahwa motivasi pelayanan publik adalah mendorong seorang pegawai untuk mementingkan kepentingan organisasi, dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

Hasil persepsi responden mengenai motivasi pelayanan publik tersaji pada tabel berikut ini :

Item	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata-rata	Keputusan
		STS	TS	CS	S	SS		
1.	Saya tertarik dalam membuat kebijakan publik	-	10	10	6	4	3,13	Sedang/cukup Tinggi
2.	Saya memiliki tanggung jawab terhadap kepentingan publik	-	2	16	10	2	3,40	
3.	Saya mempunyai rasa simpati dengan pelayanan kepada masyarakat meskipun tidak ada imbalan	-	8	11	8	3	3,20	Sedang/cukup
4.	Saya berkorban demi untuk kepentingan masyarakat	-	3	14	11	2	3,40	Tinggi
5.	Saya mendahulukan tugas kantor dibandingkan dengan kepentingan sendiri	-	6	11	11	2	3,30	Sedang/cukup
Total skor rata-rata							3,29	Sedang/cukup

Tabel 4.6. Persepsi Responden atas Motivasi Pelayanan Publik

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 yakni persepsi responden atas motivasi pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto dengan total skor rata-rata 3,29 maka dipersepsikan sedang. Dimana dari hasil persepsi responden maka diketahui bahwa skor tertinggi adalah memiliki tanggung jawab terhadap kepentingan publik karena memiliki kewajiban jawab sebagai warga negara (3,40), serta saya berkorban demi untuk kepentingan masyarakat (3,40). Hal ini berarti bahwa pegawai kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto sudah memiliki tanggungjawab serta rela berkorban untuk kepentingan masyarakat.

#### **b. Persepsi responden mengenai Profesionalisme**

Profesionalisme diartikan sebagai komitmen para anggota suatu profesi untuk meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkannya strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan profesinya itu. Menurut Badjuri dalam Sulistyawati (2012) bahwa profesionalisme menunjukkan suatu keadaan dimana seorang pegawai atau mempunyai nilai dan tujuan yang sama dengan pekerjaan atau profesi yang dijalannya, melakukan keterlibatan dalam pencapaian tujuan sehingga hal ini memberikan kepuasan bagi pegawai.

Hasil penyebaran kuesioner sebanyak 30 eksamplar maka diperoleh persepsi responden atas profesionalisme pegawai seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.7. Persepsi Responden atas Profesionalisme

Item	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata-rata	Keputusan
		STS	TS	CS	S	SS		
1.	Saya memiliki kompetensi seperti pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman dengan melaksanakan pekerjaan sebagai tanggung jawab saya	-	9	10	11	-	3,07	Sedang/cukup
2.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar	-	1	16	12	1	3,43	Tinggi
3.	Efisiensi kerja pegawai telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh tempat kerja saya	-	7	10	11	2	3,27	Sedang/cukup
4.	Saya memiliki tanggungjawab dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan	-	4	11	9	6	3,57	Tinggi
Total skor rata-rata							3,34	Sedang/cukup

Sumber : Data primer diolah, 2021

Hasil persepsi responden mengenai profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto maka diperoleh total persepsi responden dengan skor rata-rata 3,34 dan dipersepsikan sedang. Hal ini dapat dilihat bahwa skor tertinggi dari hasil persepsi responden pada pernyataan saya memiliki tanggungjawab dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan (3,57), diikuti dengan pernyataan bahwa saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar. Hal ini berarti bahwa rata-rata pegawai sudah memiliki sifat profesionalisme yang ditandai dengan adanya tanggung jawab pegawai serta selalu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar.

### c. Persepsi responden mengenai Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka dapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Sutrisno (2019:75) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para pekerja memandang pekerjaan mereka.

Adapun persepsi responden mengenai kepuasan kerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.8. Persepsi Responden atas Kepuasan Kerja

Item	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata-Rata	Keterangan
		STS	TS	CS	S	SS		
1.	Gaji yang diterima sesuai dengan tanggung jawab saya sebagai pegawai	-	7	12	9	2	3,20	Sedang/cukup
2.	Saya puas dengan kebijakan promosi (kenaikan pangkat/ jabatan) ditempat kerja	-	7	12	6	5	3,30	Sedang/cukup
3.	Saya puas dengan cara atasan menilai prestasi kerja secara obyektif	-	4	12	9	5	3,50	Tinggi
4.	Tunjangan kerja yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja saya	-	2	15	9	4	3,50	Tinggi
5.	Instansi saya memberikan penghargaan kepada yang berprestasi	4	5	9	9	3	3,07	Sedang/cukup
6.	Pekerjaan sudah sesuai dengan bidang keilmuan saya	-	2	17	8	3	3,40	Tinggi
Total skor rata-rata							3,33	Sedang/cukup

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 yakni hasil persepsi responden mengenai kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto maka

diperoleh total skor rata-rata sebesar 3,33 dan dipersepsikan sedang. Hal ini dapat dilihat bahwa skor tertinggi pada pernyataan saya puas dengan cara atasan menilai prestasi kerja secara obyektif (3,50), begitu pula dengan pernyataan bahwa tunjangan kerja yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja saya (3,50). Ini berarti bahwa rata-rata pegawai sudah merasa puas dengan cara penilaian prestasi kerja serta tunjangan kinerja yang diterima oleh pegawai.

#### d. Persepsi responden mengenai Kinerja Pegawai

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja organisasi adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Sinambela, dkk. (2017:136) mengemukakan bahwa kinerja pegawai merupakan kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Adapun persepsi responden mengenai kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.9. Persepsi Responden atas Kinerja Pegawai

Item	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata- Rata	Keputusan
		STS	TS	CS	S	SS		
1.	Kualitas hasil kerja yang saya lakukan sesuai dengan prosedur kerja yang ditetapkan oleh intansi saya	-	5	14	11	-	3,20	Sedang/ Cukup
2.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan	-	3	14	9	4	3,47	Tinggi
	Saya selalu bersedia melakukan	-	4	14	9	3	3,37	

3.	pekerjaan yang menjadi tugas saya tanpa diperintah atasan							Sedang/ Cukup
4.	Saya memiliki kemampuan untuk memahami tugas pada bidang pekerjaan saya secara detail.	-	2	13	10	5	3,60	Tinggi
5.	Saya memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh atasan	-	2	9	12	7	3,80	Tinggi
Total skor rata-rata							3,49	Tinggi

Sumber : Data primer diolah, 2021

Data di atas mengenai hasil persepsi responden atas kinerja pegawai diperoleh total skor rata-rata sebesar 3,49, dan dipersepsikan baik. Hal ini menunjukkan bahwa skor tertinggi pada pernyataan saya memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh atasan (3,80), diikuti dengan saya memiliki kemampuan untuk memahami tugas pada bidang pekerjaan saya secara detail (3,60). Hal ini berarti bahwa sebagian besar pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto memiliki kinerja yang tinggi karena setiap pegawai sudah memiliki kemampuan untuk memahami tugas pekerjaan secara detail.

### 3. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian dilakukan terhadap indikator dari masing-masing variabel agar dapat diketahui tingkat keandalan dan kevalidan indikator sebagai alat ukur variabel. Uji instrument penelitian terdiri dari uji reliabilitas dan uji validitas.

#### a. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, penulis memakai kuesioner sebagai alat pengukur untuk menguji pengaruh motivasi pelayanan publik dan profesionalisme terhadap

kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu kabupaten Jeneponto. Sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda, kuesioner tersebut harus diuji reliabilitasnya terlebih dahulu. Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat dipercaya. Priyatno (2013:30) menyatakan suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan *cronbach's alpha*  $> 0,60$ . Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Jumlah Item Pertanyaan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Status
Motivasi pelayanan public	5	0,921	Reliabel
Profesionalisme	4	0,944	Reliabel
Kepuasan kerja	6	0,907	Reliabel
Kinerja pegawai	5	0,944	Reliabel

Sumber : Data diolah dengan SPSS release 24, 2021

Dari tabel 4.10 yakni hasil uji reliabilitas atas variabel motivasi pelayanan publik, profesionalisme, kepuasan kerja dan kinerja pegawai dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 20 item pernyataan, hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang digunakan dalam variabel tersebut semuanya sudah reliabel sebab memiliki nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) di atas 0,60.

## b. Uji Validitas

Uji validitas tujuannya untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument yang digunakan dalam penelitian. Melalui uji validitas akan dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkap dengan pasti tentang masalah yang diteliti. Pedoman suatu kuesioner yang dikatakan valid jika tingkat signifikan dibawah 0,05, teknik yang dapat dipergunakan untuk uji validitas adalah dengan analisa item, dimana setiap nilai yang ada pada setiap butir pertanyaan dalam kuesioner dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan untuk suatu variabel dengan menggunakan nilai *corrected item total correlation*. Hasil uji validitas atas variabel penelitian selengkapnya dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11. Hasil Pengujian Validitas

Variabel Penelitian	Item Pertanyaan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Status
Motivasi pelayanan public	X1.1	0,876	Valid
	X1.2	0,717	Valid
	X1.3	0,769	Valid
	X1.4	0,756	Valid
	X1.5	0,904	Valid
Profesionalisme	X2.1	0,913	Valid
	X2.2	0,814	Valid
	X2.3	0,934	Valid
	X2.4	0,871	Valid
Variabel Penelitian	Item Pertanyaan	Corrected Item Total Correlation	Status
Kepuasan kerja	Y1.1	0,774	Valid
	Y1.2	0,872	Valid
	Y1.3	0,785	Valid
	Y1.4	0,757	Valid
	Y1.5	0,661	Valid
	Y1.6	0,682	Valid
Kinerja pegawai	Y2.1	0,853	Valid
	Y2.2	0,858	Valid
	Y2.3	0,881	Valid
	Y2.4	0,839	Valid

	Y2.5	0,824	Valid
--	------	-------	-------

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2021

Dari tabel hasil uji validitas untuk variabel motivasi pelayanan publik, profesionalisme, kepuasan kerja dan kinerja pegawai lebih besar jika dibandingkan dengan nilai  $r_{standar}$  (0,30). Sehingga dapat disimpulkan indikator atau kuesioner yang digunakan oleh masing-masing variabel sudah valid, alasannya karena korelasi dari setiap indikator di atas dari 0,30, sehingga disimpulkan bahwa semua indikator sudah valid atau sah.

#### 4. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme terhadap Kepuasan Kerja (Model Regresi 1)

##### a) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah suatu analisis untuk melihat sejauh mana pengaruh motivasi pelayanan publik dan profesionalisme terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto. Sehingga pengujian dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda yang diolah dengan menggunakan program SPSS 24 yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 4.12. Hasil Olahan Data Regresi pengaruh Motivasi pelayanan Publik dan Profesionalisme terhadap Kepuasan kerja diolah dengan SPSS 24

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	.030	.147		.202	.841
	Motivasi Pelayanan Publik	.600	.162	.589	3.709	.001
	Profesionalisme	.397	.160	.395	2.490	.019

R = 0,975	Fhitung = 263,471
R <sup>2</sup> = 0,951	Sign. = 0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja  
 Sumber : Data diolah dengan SPSS release 24

Berdasarkan hasil olahan data regresi dengan menggunakan SPSS release 24 maka akan disajikan persamaan regresi yaitu :

$$Y_1 = 0,589X_1 + 0,395X_2$$

Dari hasil persamaan regresi yang telah diuraikan di atas maka akan disajikan interpretasi dalam penelitian ini yaitu :

$\beta_1 X_1 = 0,589$ , menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel motivasi pelayanan publik sebesar 0,589, hal ini dapat diartikan bahwa setiap kenaikan motivasi pelayanan publik 1 point dapat diikuti oleh kepuasan kerja. Dimana semakin tinggi motivasi pelayanan publik maka akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

$\beta_2 X_2 = 0,395$ , menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel profesionalisme sebesar 0,395, hal ini dapat diartikan bahwa setiap kenaikan profesionalisme sebesar 1 point dapat diikuti oleh kepuasan kerja. Semakin tinggi profesionalisme pegawai maka akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

#### **b) Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Dari hasil analisis tersebut di atas maka dapat diketahui hubungan antara motivasi pelayanan publik dan profesionalisme terhadap kepuasan kerja, dimana

diperoleh nilai  $R = 0,975$  yang diartikan bahwa kekuatan antara motivasi pelayanan publik dan profesionalisme memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan kerja.

Kemudian dengan nilai  $R^2 = 0,951$ , hal ini dapat diartikan bahwa motivasi pelayanan publik dan profesionalisme dapat menjelaskan kepuasan kerja yaitu sebesar 95,10%. Sedangkan sisanya sebesar 4,9% ( $100 - 95,10 \times 100$ ) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### c) Pengujian Hipotesis

Untuk menguji pengaruh motivasi pelayanan publik dan profesionalisme terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto maka dapat dilakukan dengan menggunakan 2 pengujian yakni uji parsial dan uji serempak yaitu :

#### 1) Uji parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan dalam menguji pengaruh motivasi pelayanan publik dan profesionalisme terhadap kepuasan kerja yakni dengan cara membandingkan nilai probabilitas dengan nilai standar. Apabila nilai probabilitas lebih kecil dari nilai standar berarti memberikan pengaruh secara signifikan. Dimana hasil olahan data regresi dengan SPSS maka dapat diuraikan sebagai berikut :

##### a. Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja

Hasil uji parsial diperoleh nilai  $\text{sig} = 0,001$ , hal ini dapat dikatakan bahwa nilai  $\text{sig} = 0,001 < 0,05$  yang berarti dapat dikatakan bahwa motivasi

pelayanan publik memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

b. Pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan kerja

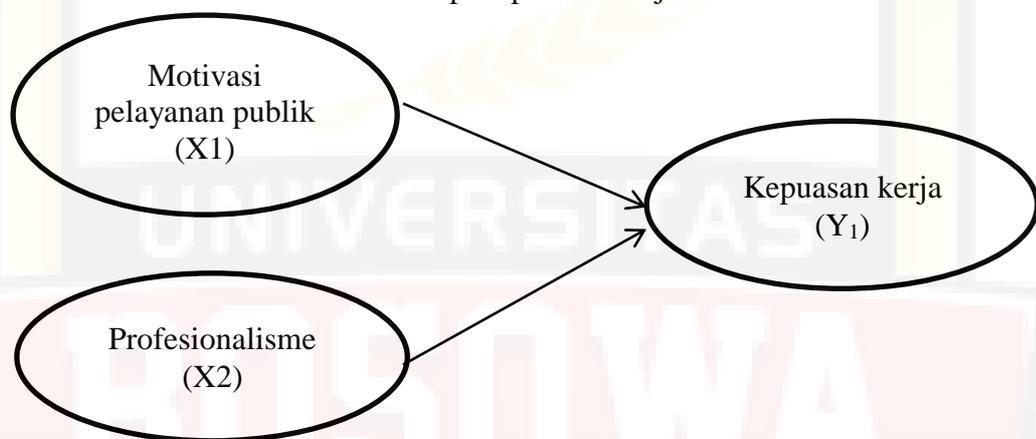
Hasil uji parsial diperoleh nilai  $\text{sig} = 0,019$ , hal ini dapat dikatakan bahwa dengan nilai  $\text{sig} = 0,019 < 0,05$  yang diartikan bahwa profesionalisme memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

b) Uji Serempak (uji f)

Uji serempak yaitu suatu analisis untuk menguji apakah motivasi pelayanan publik dan profesionalisme berpengaruh secara serempak atau bersama-sama terhadap kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto dengan cara membandingkan nilai sign dengan nilai standar (0,05), apabila nilai sign. lebih kecil dari nilai standar berarti memberikan pengaruh secara serempak. Berdasarkan hasil analisis regresi maka diperoleh nilai  $\text{sign} = 0,000$ , karena nilai  $\text{sign} = 0,000 < 0,05$ , hal ini dapat dikatakan bahwa motivasi pelayanan publik dan profesionalisme mempunyai pengaruh secara serempak atau bersama-sama terhadap kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat disajikan dalam uji jalur yaitu sebagai berikut :

Gambar 4.2  
Hasil Uji Jalur Motivasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme terhadap Kepuasan Kerja



Sumber : Hasil olahan data,2021

## 5. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme dan Kepuasan Kerja

### terhadap Kinerja Pegawai (Model Regresi 2)

#### a) Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik, profesionalisme dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai, maka dapat dilakukan hasil olahan data dengan menggunakan program SPSS release 24 seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13. Olahan Data Regresi Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1 (Constant)	.256	.082		3.119	.004
Motivasi Pelayanan Publik	.404	.111	.412	3.650	.001
Profesionalisme	.326	.098	.337	3.314	.003
Kepuasan Kerja	.245	.107	.255	2.290	.030
R	= 0,992		Fhitung	= 543,637	
R <sup>2</sup>	= 0,984		Sign	= 0,000	
Adjusted R <sup>2</sup>	= 0,982				

Sumber : Data diolah dengan SPSS release 24

Berdasarkan tabel 4.13 yakni hasil olahan data regresi (model 2) maka dapat disajikan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y_2 = 0,412X_1 + 0,337X_2 + 0,255X_3$$

Dari hasil analisis mengenai persamaan regresi maka dapat diinterpretasikan dari persamaan yaitu :

$\beta_1X_1 = 0,412$ , dapat diartikan bahwa koefisien regresi variabel motivasi pelayanan publik sebesar 0,412, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan motivasi pelayanan publik 1 point dapat diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

$\beta_2X_2 = 0,337$ , dapat diartikan bahwa koefisien regresi variabel profesionalisme sebesar 0,337, hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan profesionalisme 1 point maka dapat diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

$\beta_3X_3 = 0,255$ , yang dapat diartikan bahwa koefisien regresi variabel kepuasan kerja sebesar 0,255, yang berarti bahwa setiap kenaikan kepuasna kerja 1

point maka dapat diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

#### **b) Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi**

Dari hasil olahan data regresi maka diperoleh nilai  $R = 0,992$ , hal ini dapat dikatakan bahwa korelasi atau hubungan antara motivasi pelayanan publik, profesionalisme dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto terdapat hubungan yang kuat atau tinggi. Sedangkan nilai koefisien determinasi yang dilihat dari nilai adjusted  $R^2 = 0,982$ , hal ini dapat diartikan bahwa variabilitas kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh motivasi pelayanan publik, profesionalisme dan kepuasan kerja, sedangkan sisanya sebesar 1,8% ( $1 - 0,982 \times 100$ ) dapat ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

#### **c) Pengujian Hipotesis**

Selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis penelitian yang dapat diuraikan sebagai berikut :

##### **1. Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai**

Hasil uji parsial (uji t) mengenai pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai sig 0,001, karena dengan nilai  $\text{sig} = 0,001 < 0,05$  maka dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

##### **2. Pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai**

Dari hasil pengujian secara parsial maka diperoleh diperoleh nilai sig untuk profesionalisme sebesar 0,003, karena dengan nilai sig =  $0,003 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa profesionalisme mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

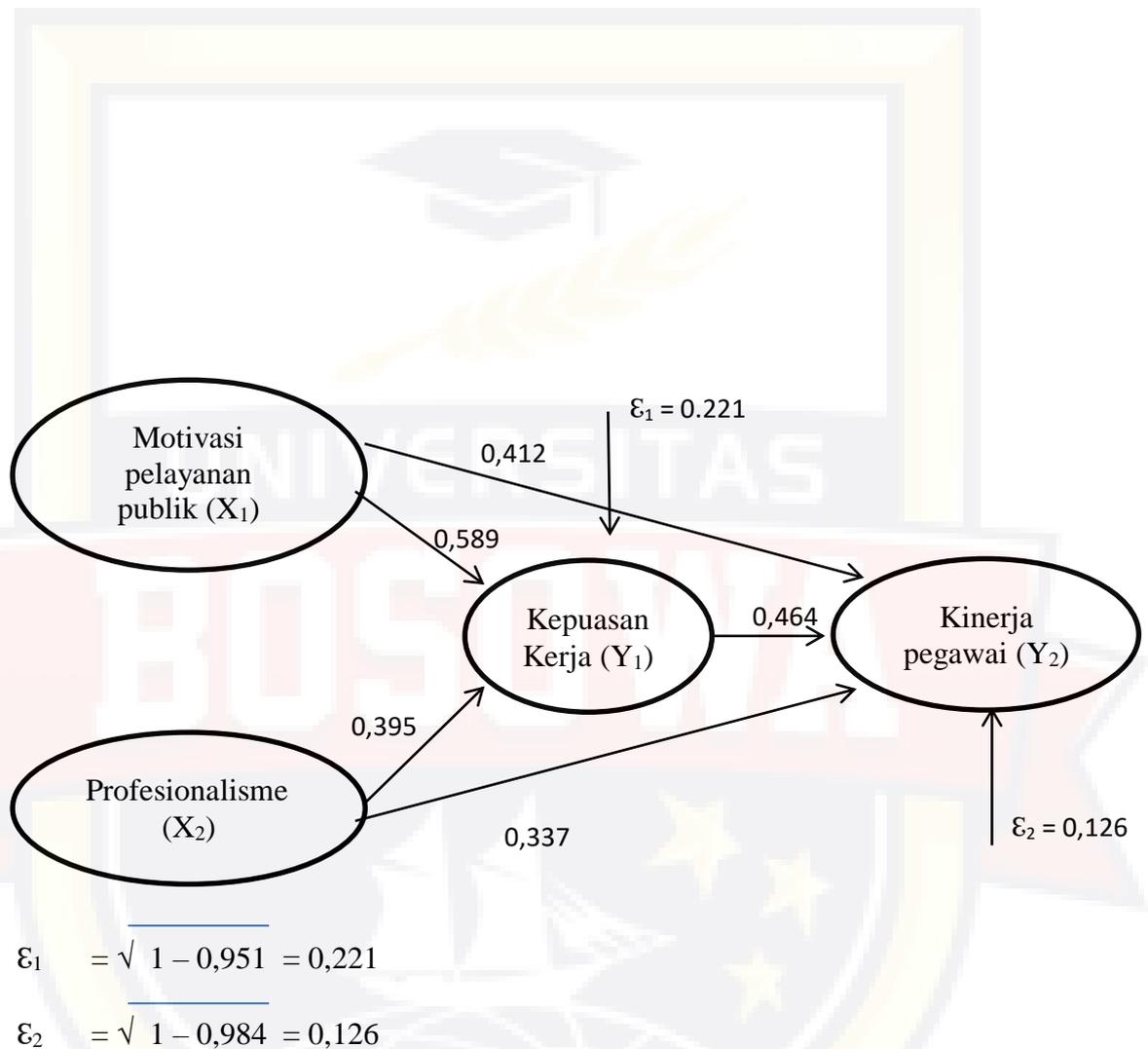
### 3. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai

Hasil uji parsial mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai diperoleh nilai sig. 0,030, karena dengan nilai sig =  $0,030 < 0,05$  maka dapat dikatakan ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

## 6. Analisis Jalur

### a. Analisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Profesionalisme terhadap Kinerja Pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto

Analisis ini bertujuan untuk menguji apakah kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik dan profesionalisme terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto, yang dapat disajikan analisis koefisien jalur melalui gambar 4.2 yaitu :



Gambar 4.3  
Hasil Uji Jalur Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja pegawai

Sumber : Hasil olahan data

Berdasarkan uji jalur yang telah disajikan pada Gambar 4.2 maka akan dilakukan hasil analisis data dalam penelitian ini yang di dalamnya meliputi analisis pengaruh langsung (*Direct Effect*) dan pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*), hal ini dapat diuraikan sebagai berikut :

### 1) Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Besarnya pengaruh langsung dari setiap variabel penelitian dapat diuraikan

sebagai berikut :

a. Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai

Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai, khususnya pada kantor kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto yang menunjukkan bahwa dengan adanya dorongan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka dapat diikuti oleh adanya peningkatan kinerja pegawai. Sedangkan dari hasil analisis jalur yang telah dilakukan maka secara empiris ditemukan bahwa motivasi pelayanan publik secara nyata berpengaruh secara langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai khususnya pada kantor kecamatan Binamu di Jeneponto.

b. Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil uji jalur mengenai pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai khususnya pada kantor kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto menemukan bahwa secara empiris profesionalisme dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini dapat dikatakan bahwa profesionalisme yang tinggi dimiliki oleh setiap pegawai dapat diikuti oleh adanya peningkatan kinerja pegawai. Kemudian dari hasil uji parsial dalam uji jalur menemukan bahwa secara empiris menunjukkan profesionalisme secara nyata dapat meningkatkan kinerja kerja pegawai.

c. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap kinerja pegawai

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai melalui hasil uji jalur yang telah diuraikan pada gambar 4.2 yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja pegawai, dimana dapat diindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pegawai maka akan dapat memberikan dampak dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada kantor kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto. Kemudian dalam hasil uji parsial yang telah dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda menunjukkan bahwa kepuasan kerja secara nyata dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh langsung dari setiap variabel yang diteliti dalam penelitian ini maka dapat dikatakan bahwa motivasi pelayanan publik, profesionalisme secara nyata berpengaruh secara langsung dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto. Selanjutnya variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja pegawai adalah motivasi pelayanan publik. Alasannya karena dari tanggapan responden bahwa pegawai yang bekerja pada Kantor kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto memberikan anggapan bahwa motivasi pelayanan publik sangat penting untuk diprioritaskan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

## **2) Pengaruh tidak Langsung (*Indirect Effect*)**

Besarnya pengaruh tidak langsung dari setiap variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Pengaruh tidak langsung motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja**

Hasil uji jalur mengenai pengaruh tidak langsung motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja khususnya pada kantor kecamatan Binamu di kabupaten jenepono yang dapat ditentukan melalui perhitungan berikut ini :

Pengaruh langsung .....	0,412
Pengaruh Tidak langsung ( $0,589 \times 0,255$ ) .....	<u>0,150 (+)</u>
Total Pengaruh .....	<u>0,562</u>

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh tidak langsung motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto, dimana dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh langsung motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai sebesar 41,20% ( $0,412 \times 100$ ), sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebesar 15% ( $0,15 \times 100$ ). Sehingga total pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebesar 56,20%.

Kemudian untuk menguji pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto maka digunakan rumus *sobel test*. Dari hasil uji sobel test yang perhitungannya secara *online* dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 4.14. Hasil Uji *Sobel test* Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja

	Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.589	Sobel test:	1.99315891	0.07535526	0.04624405
b	0.255	Aroian test:	1.94243045	0.07732323	0.05208501
s <sub>a</sub>	0.162	Goodman test:	2.0480814	0.07333449	0.04055202
s <sub>b</sub>	0.107	Reset all	Calculate		

Sumber : Data Diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji sobel test motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja, khususnya pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto yang menunjukkan bahwa dengan nilai *sobel test* sebesar 1,993 dan nilai *pvalue* sebesar 0,046. Karena dengan nilai *pvalue*  $0,046 < 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai, hal ini dapat diindikasikan bahwa secara empiris menemukan bahwa semakin tinggi motivasi pegawai dalam pemberian pelayanan kepada publik maka akan diikuti oleh adanya peningkatan kepuasan kerja sehingga berdampak dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto.

#### **b. Pengaruh tidak langsung profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja**

Hasil uji jalur yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengaruh tidak langsung profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja khususnya pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto. Berikut ini akan disajikan perhitungan pengaruh tidak langsung profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja yaitu :

Pengaruh langsung .....	0,337
Pengaruh Tidak langsung (0,395 x 0,255) .....	<u>0,100 (+)</u>
Total Pengaruh.....	<u>0,437</u>

Berdasarkan hasil perhitungan pengaruh tidak langsung profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto maka besarnya pengaruh langsung profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebesar 33,70% ( $0,337 \times 100$ ), sedangkan besarnya pengaruh tidak langsungnya sebesar 10% ( $0,100 \times 100$ ). Dengan demikian total pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebesar 43,70% ( $0,437 \times 100$ ).

Setelah dilakukan hasil perhitungan pengaruh tidak langsung profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja maka akan dilakukan hasil uji *sobel test* secara *online* yang dapat disajikan melalui tabel 4.15 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.15. Hasil Uji *Sobel test* profesionalisme Terhadap kinerja pegawai melalui Kepuasan Kerja

	Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.395	Sobel test:	1.7146152	0.05874496	0.0864158
b	0.255	Aroian test:	1.6461356	0.06118876	0.09973584
s <sub>a</sub>	0.160	Goodman test:	1.79241988	0.05619498	0.07306573
s <sub>b</sub>	0.107	Reset all	Calculate		

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji *sobel test* secara *online* mengenai pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pada Kantor

Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto, maka besarnya sobel test statistic sebesar 1,714 dan nilai  $p$ value 0,086, karena dengan nilai  $p$ value sebesar 0,086 > 0,05 memberikan indikasi bahwa kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian memberikan indikasi bahwa profesionalisme hanya dapat berpengaruh secara langsung terhadap kinerja pegawai, namun tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja. Alasannya karena dalam hal profesionalisme masih adanya pegawai yang merasa kurang dengan kompetensi seperti pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga hal ini perlu ditingkatkan guna dapat memberikan kepuasan kerja bagi pegawai yang berdampak dalam meningkatkan kinerja kerjanya. Kemudian dalam hal kepuasan kerja bahwa masih adanya pegawai yang kurang puas dengan pemberian gaji, karena gaji yang diterima masih kurang sesuai dengan beban dan tanggung jawab yang diberikan kepada setiap pegawai khususnya pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka akan disajikan hasil uji jalur dari setiap hipotesis yaitu :

Tabel 4.16. Ringkasan hasil uji jalur dalam pengujian hipotesis

Uji Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung	Total Pengaruh	Sign.	Kesimpulan
Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja	0,589	-	0,589	0,001	Terbukti
Pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan kerja	0,395	-	0,395	0,019	Terbukti

Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai	0,412	-	0,412	0,001	Terbukti
Pengaruh profesionalisme terhadap kinerja	0,337	-	0,337	0,003	Terbukti
Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai	0,255	-	0,255	0,030	Terbukti
Motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja	0,412	0,150	0,562	0,046	Terbukti
Profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja	0,337	0,100	0,100	0,086	Tidak terbukti

Sumber : Data Diolah, 2021

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan hasil penelitian dilakukan untuk menguji pengaruh motivasi pelayanan publik, profesionalisme dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto. Setelah dilakukan pengamatan melalui pemberian kuesioner kepada sejumlah responden yakni sebesar 30 orang yang hasil analisis data pada penelitian ini memberikan tanggapan bahwa motivasi pelayanan publik, profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini memberikan indikasi bahwa dalam pengambilan kebijakan, khususnya berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai maka yang perlu dilakukan pimpinan kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto adalah motivasi pelayanan publik, profesionalisme dan kepuasan kerja.

Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini maka akan disajikan pembahasan dari setiap variabel yang diteliti yang dapat diuraikan sebagai berikut :

### **1. Pengaruh Motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto**

Hasil pengamatan yang telah dilakukan melalui analisi data motivasi pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto yang menunjukkan motivasi pelayanan publik sudah berada dalam kategori cukup baik, alasannya karena setiap pegawai yang berkerja di kantor Kecamatan selalu dilibatkan dalam pembuatan kebijakan publik khususnya berkaitan dengan prosedur pelayanan publik. Kemudian pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto menyadari pentingnya tanggung jawab dalam melayani publik.

Kemudian dari hasil jawaban responden memberikan indikasi bahwa pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto memiliki rasa simpati kepada masyarakat walaupun tidak mendapatkan imbalan dan selain itu pegawai selalu mengorbankan waktunya demi untuk kepentingan masyarakat dan selalu mendahulukan tugas kantor untuk kepentingan masyarakat jeneponto. Dilihat dari hasil jawaban responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner nampak bahwa skor yang terendah adalah keterlibatan pegawai dalam pembuatan kebijakan publik, sehingga upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai maka perlunya ditingkatkan yakni dengan melibatkan pegawai saat membuat kebijakan publik, sedangkan skor yang tertinggi adalah tanggung jawab pegawai terhadap kepentingan publik dan pengorbanan pegawai

untuk kepentingan masyarakat. Sehingga hal ini perlu dipertahankan oleh pegawai.

Hasil analisis data penelitian melalui uji jalur yang telah dilakukan, diperoleh temuan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian ini memberikan indikasi bahwa semakin tinggi motivasi pelayanan publik maka akan memberikan dampak dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai, sedangkan dalam pengujian parsial dapat dikatakan ada pengaruh secara nyata motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya motivasi pelayanan publik akan memberikan dampak terhadap peningkatan kepuasan kerja pegawai kantor kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto. Teori yang sebagaimana dikemukakan oleh Afandi (2018:77) yang mengatakan bahwa antara motivasi dan kepuasan kerja terdapat hubungan yang positif dan signifikan. Sedangkan *Chung* dan *Megginson* dalam Sudaryo, *et al.*(2018:63) bahwa motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditujukan pada sasaran, motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan motivasi berkaitan erat dengan kepuasan kerja dan *performansi* pekerjaan. Sehingga dari pendapat yang dikemukakan oleh Afandi (2018), *Chung* dan *Megginson* dalam Sudaryo *et al.* (2018) telah sejalan dengan yang ditemukan oleh peneliti bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh secara nyata dalam peningkatan kepuasan kerja.

Kemudian teori yang dikemukakan oleh Perry & Wise (2011) bahwa motivasi pelayanan publik lebih mengutamakan usaha ekstra dalam menciptakan

kinerja pegawai, sehingga jika pegawai merasa pekerjaan mereka berarti maka akan memberikan kepuasan publik dan memiliki dorongan untuk berkontribusi kepada masyarakat sehingga dari teori yang dikemukakan oleh Perry & Wise (2011) telah sejalan yang ditemukan oleh peneliti. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan Mustapa dan Mahmood (2011) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja. Dari teori yang dikemukakan oleh Perry & Wise (2011) dan penelitian yang dilakukan oleh Mustapa dan Mahmood (2011) telah sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh peneliti.

## **2. Pengaruh Profesionalisme terhadap kepuasan kerja**

Hasil analisis data dalam penelitian ini, nampak bahwa tingkat profesionalisme pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto sudah berada dalam kategori cukup/sedang. Hal ini dapat dilihat dari masa kerja pegawai yang rata rata telah bekerja 6,1-10 tahun dan umumnya pegawai telah memiliki Pendidikan terakhir sarjana (S.1), sehingga hal ini dapat dikatakan bahwa dengan masa kerja dan Pendidikan terakhir S.1 dapat memberikan kepuasan kerja pegawai.

Tanggapan responden mengenai profesionalisme terlihat bahwa setiap pegawai sudah memiliki pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman yang cukup tinggi dalam bekerja, selain itu setiap pegawai sudah dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan benar, pencapaian efektifitas kerja pegawai sudah dilaksanakan sesuai standar yang telah ditetapkan di tempat pegawai bekerja dan setiap pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten

Jeneponto sudah mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tanggungjawabnya. Berdasarkan hasil skor jawaban responden yang telah diamati bahwa skor yang terendah adalah kompetensi pegawai, hal ini perlu ditingkatkan guna dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai yang dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti diklat. Sedangkan skor yang tertinggi adalah tanggung jawab pegawai dalam penyelesaian pekerjaan, sehingga perlu ditingkatkan untuk peningkatan kepuasan dan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengujian pengaruh profesionalisme terhadap kepuasan kerja, dimana temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya peningkatan profesionalisme yang dimiliki pegawai akan dapat diikuti oleh adanya peningkatan kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto. Temuan ini memberikan indikasi bahwa profesionalisme pegawai secara nyata dapat meningkatkan kepuasan kerja yang artinya pegawai professional dalam bekerja dapat menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

Teori kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Sudaryo *et al.*(2018:82) yang mengemukakan bahwa setiap pekerjaan memerlukan suatu ketrampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Tingkat kesulitan suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut akan meningkatkan kepuasan kerja. Pendapat yang dikemukakan oleh Sudaryo, *et.al.* (2018) telah sejalan dengan yang ditemukan oleh peneliti bahwa seorang pegawai yang memiliki keahlian maka sudah dianggap professional dalam bidang pekerjaannya sehingga menimbulkan seorang

pegawai memiliki kepuasan dengan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Sedangkan pendapat yang dikemukakan oleh Afandi (2018:76) bahwa keahlian dalam melakukan pekerjaan akan meningkatkan/mengurangi kepuasan kerja. Pendapat Afandi (2018) sesuai dengan yang ditemukan oleh peneliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahyasumirat (2006), hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme secara positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sehingga dalam penelitian oleh Cahyasumirat (2006) telah sesuai dengan yang ditemukan oleh peneliti bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Sehingga pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti telah menguatkan teori bahwa profesionalisme dapat mempengaruhi secara nyata dalam peningkatan kepuasan kerja.

### **3) Pengaruh Motivasi pelayanan Publik terhadap kinerja pegawai**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini yang memberikan temuan bahwa motivasi pelayanan publik memberikan dampak secara nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal ini dapat di indikasikan bahwa semakin besar motivasi yang dimiliki pegawai, khususnya dalam memberikan pelayanan publik maka akan dapat meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto. Sehingga temuan penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya dorongan pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada publik dapat memberikan hasil kerja yang lebih tinggi.

Teori motivasi kerja yang dikemukakan oleh Busro (2018:50) bahwa motivasi adalah penggerak dari dalam individu untuk melakukan aktivitas tertentu

dalam mencapai tujuan. Dengan memberikan motivasi yang tepat, pegawai akan terdorong untuk berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya. Sedangkan dari pendapat yang dikemukakan oleh Afandi (2018:23) bahwa motivasi adalah keinginan yang timbul dari dalam diri seseorang atau individu karena terinspirasi, tersemangat dan terdorong untuk melakukan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati dan sungguh sungguh sehingga aktivitas yang dilakukan mendapat hasil yang baik dan berkualitas. Pendapat yang dikemukakan oleh Busro (2018) dan Afandi (2018) telah sejalan yang dilakukan oleh peneliti bahwa motivasi pelayanan publik mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

Sedangkan pendapat yang dikemukakan oleh Perry & Wise (2011) bahwa motivasi pelayanan publik lebih mengutamakan usaha ekstra dalam menciptakan kinerja pegawai, sedangkan dari beberapa peneliti sebelumnya yaitu Pardiman (2015), Atnila (2019) dan Akbar (2014) menemukan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Sehingga dari pendapat yang dikemukakan oleh Perry dan Wise (2011) dan beberapa peneliti sebelumnya telah sesuai dengan yang ditemukan oleh peneliti, bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dengan demikian dalam penelitian ini telah menguatkan teori mengenai hubungan motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai.

#### **4) Pengaruh Profesionalisme terhadap kinerja pegawai.**

Berdasarkan hasil pengamatan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah pegawai khususnya pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto, yang menunjukkan bahwa profesionalisme memberikan dampak dalam

meningkatkan kinerja pegawai, hal ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi profesionalisme pegawai dengan pelaksanaan pekerjaan maka akan dapat meningkatkan kinerja kerjanya. Sedangkan secara parsial yang sebagaimana telah dilakukan maka profesionalisme secara nyata dapat meningkatkan kinerja pegawai, dimana dilihat dari masa kerja pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto antara 6,1-10 tahun dan didukung dengan pendidikan terakhir pegawai yang rata rata sarjana (S.1) berarti pegawai sudah memiliki pengalaman yang cukup tinggi dan wawasan dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya sehingga dapat memberikan dampak terhadap kinerja pegawai.

Pendapat yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2011:157) mengatakan paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik. Pegawai yang memiliki profesionalisme tinggi dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Secara khusus, profesionalisme diharapkan dapat memberikan dampak bagi peningkatan kinerja bagi pegawai. Sehingga dalam penelitian ini yang sesuai dengan yang temuan peneliti mengenai profesionalisme terhadap kinerja pegawai.

Beberapa peneliti sebelumnya yakni Cahyasumirat (2006), Bolung, (2018), dan Waterkamp, (2017 yang hasil penelitian menemukan bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Sehingga dari beberapa peneliti sebelumnya yang telah sesuai dengan yang

ditemukan oleh peneliti. Temuan penelitian ini mampu menguatkan teori bahwa profesionalisme berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

#### **5) Pengaruh Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai**

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan yaitu jawaban responden mengenai kepuasan kerja pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto yang berada dalam kategori cukup/sedang. Alasannya karena pegawai sudah merasa puas dengan gaji yang diterima karena sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan dilihat dengan kebijakan promosi (pangkat/jabatan) di tempat kerja sudah dirasakan puas oleh pegawai selain itu bahwa cara atasan dalam menilai prestasi kerja sudah memberikan kepuasan pegawai.

Kemudian dalam hal pemberian tunjangan kerja yang diterima pegawai sudah sesuai dengan beban kerja pegawai sehingga memberikan kepuasan kerja bagi setiap pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto. Dan bagi pegawai yang berprestasi selalu mendapatkan penghargaan selain itu pekerjaan sesuai dengan keilmuan pegawai.

Skor jawaban responden yang terendah khususnya dalam hal kepuasan kerja adalah pemberian penghargaan bagi pegawai, hal ini perlu ditingkatkan guna meningkatkan kinerja pegawai sedangkan skor yang tertinggi adalah cara atasan dalam menilai prestasi kerja dan tunjangan kerja bagi pegawai yang bekerja pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto sehingga perlu dipertahankan/ditingkatkan guna meningkatkan kinerja pegawai. Kemudian dalam temuan penelitian melalui hasil analisis data maka kepuasan kerja memberikan dampak

secara nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai, hal ini dapat diindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai maka akan dapat diikuti oleh adanya peningkatan kinerja pegawai.

Temuan penelitian ini memberikan hasil bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam penyelesaian pekerjaannya maka perlunya pimpinan memperhatikan kepuasan kerja, alasannya karena ketidakpuasan pegawai dalam bekerja dapat diikuti oleh hasil kerja yang rendah dan tidak berkualitas. Hal ini didukung oleh Zami dalam Busro (2018:104) bahwa kepuasan kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja, semakin tinggi kepuasan kerja maka hasil kerja dapat ditingkatkan. Sedangkan Afandi (2018:78) mengatakan bahwa kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pegawai yang puas akan lebih produktif. Di sisi lain kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja, sehingga pegawai yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan. Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas maka dari pendapat yang dikemukakan oleh Zami dalam Busro (2018) dan Afandi (2018) sesuai dengan yang ditemukan oleh peneliti.

Beberapa peneliti sebelumnya yaitu Wibowo, dkk. (2017) dan Ristiana M. (2013) yang menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dan dengan temuan yang dilakukan oleh peneliti telah dapat menguatkan teori mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

#### **6) Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian mengenai hasil uji mediasi dengan menggunakan *sobel test* secara *online* maka diperoleh temuan dalam penelitian ini bahwa kepuasan kerja dapat memediasi secara parsial antara motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Alasannya karena secara empiris menunjukkan bahwa baik pengaruh langsung maupun tidak langsung motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja khususnya pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto.

Temuan ini dapat diindikasikan bahwa secara empiris bahwa motivasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan kerja yang berdampak terhadap kinerja pegawai. Penelitian oleh Amanda (2017) mengatakan bahwa motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja, menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi mediator pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai, sehingga dalam penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan peneliti,

#### **7) Pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian melalui uji *sobel test* yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja terbukti tidak dapat memediasi pengaruh profesionalisme terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto melainkan hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Hasil uji mediasi dalam penelitian ini maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan *full mediation* antara profesionalisme terhadap kepuasan kerja, hal ini dapat dikatakan bahwa profesionalisme hanya berpengaruh

langsung terhadap kinerja pegawai, dan secara tidak berpengaruh terhadap kinerja jika melalui kepuasan kerja.

Alasannya karena dalam hal profesionalisme masih adanya pegawai yang merasa kurang dengan kompetensi seperti pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman dalam melaksanakan pekerjaannya. Sehingga hal ini perlu ditingkatkan guna dapat memberikan kepuasan kerja bagi pegawai yang berdampak dalam meningkatkan kinerja kerjanya. Kemudian dalam hal kepuasan kerja bahwa masih adanya pegawai yang kurang puas dengan pemberian gaji, karena gaji yang diterima masih kurang sesuai dengan beban dan tanggung jawab yang diberikan kepada setiap pegawai khususnya pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto.

Bolung, dkk (2018) yang menemukan bahwa secara tidak langsung profesionalisme dan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai. Sehingga dalam penelitian ini telah sejalan dengan peneliti sebelumnya.

Temuan Penelitian dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti memberikan hasil bahwa:

- 1.) Motivasi Pelayanan Publik Lebih dominan mempengaruhi kepuasan kerja di bandingkan dengan Profesionalisme
- 2.) Kepuasan Kerja Lebih Dominan mempengaruhi kinerja pegawai dibandingkan dengan Motivasi pelayan public dan Profesionalisme

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan melalui analisis data dalam penelitian ini maka dapat disajikan beberapa kesimpulan yaitu :

1. Motivasi pelayanan publik berpengaruh secara nyata terhadap Kepuasan Kerja pegawai kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto, Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata pegawai sudah memiliki rasa tanggung jawab serta rela berkorban untuk kepentingan masyarakat.
2. Pengaruh Profesionalisme terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto, dimana dapat diartikan bahwa pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar dan juga memiliki tanggung jawab dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan
3. Motivasi pelayanan publik berpengaruh secara nyata terhadap Kinerja Pegawai, hal ini dapat dikatakan bahwa semakin tinggi motivasi pelayanan publik maka secara nyata dapat meningkatkan kinerja pegawai khususnya pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto
4. Kepuasan kerja Pegawai berpengaruh secara nyata terhadap Kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto menunjukkan bahwa pegawai merasa puas dengan cara atasan menilai prestasi kerja, tunjangan kerja yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja pegawai dan juga

pekerjaan yang diberikan kepada pegawai sudah sesuai dengan bidang keilmuannya.

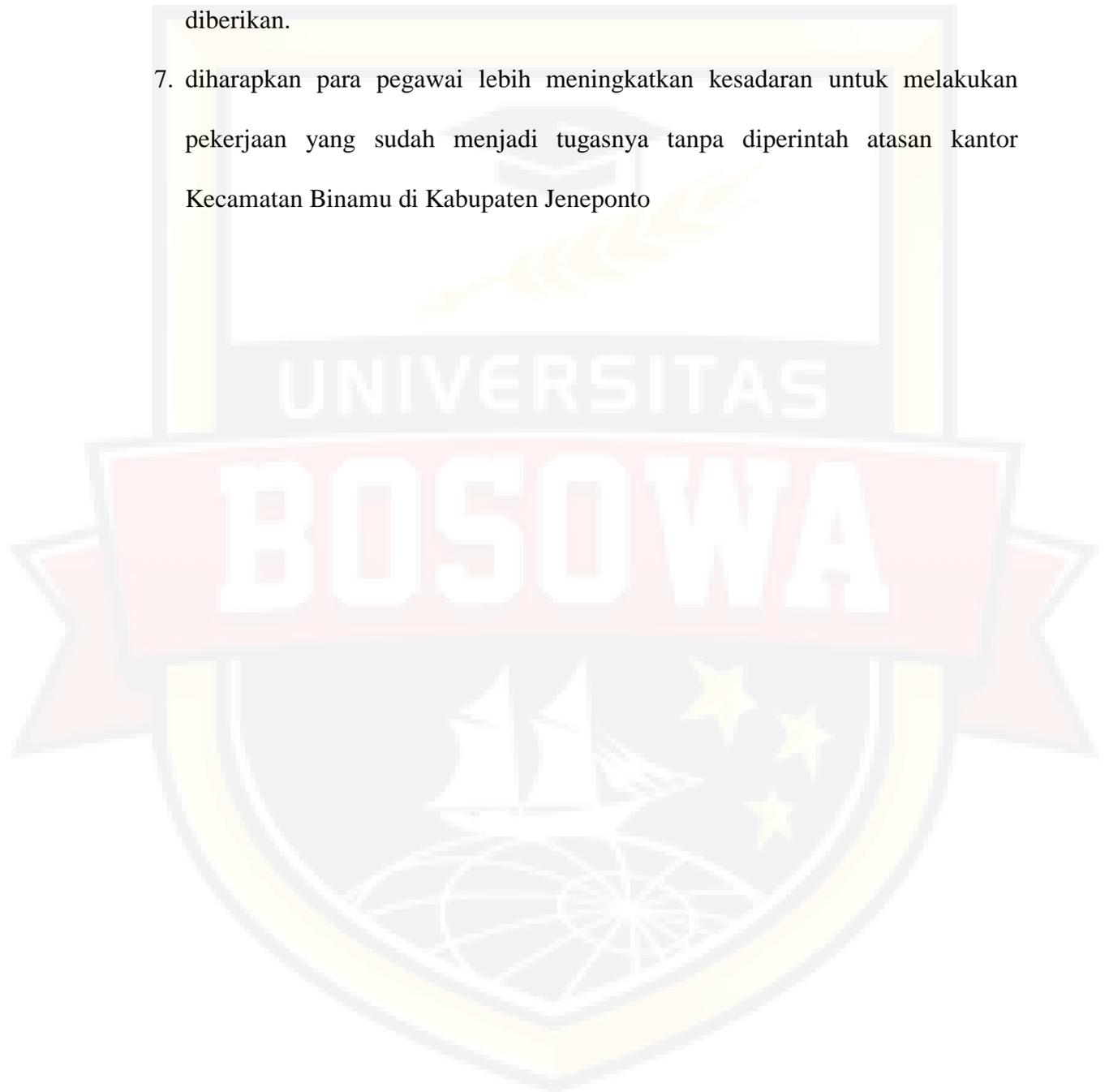
5. Kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto menunjukkan bahwa rata-rata pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah di targetkan dan memiliki kemampuan untuk memahami tugas bidang pekerjaan secara detail.
6. Kepuasan kerja dapat memediasi secara parsial pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai, dimana dapat diindikasikan bahwa motivasi pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan kerja sehingga memberikan dampak terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto.
7. Kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh antara profesionalisme terhadap kinerja pegawai, sedangkan profesionalisme hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, alasannya karena adanya pegawai yang merasa kurang puas dengan gaji yang diterima selama ini sehingga hal ini perlu menjadi perhatian pimpinan dengan kebijakan gaji yang diterapkan selama ini sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

## B. Saran Saran

Adapun saran saran dalam penelitian ini yang dapat diuraikan sebagai berikut

1. Hendaknya setiap pegawai Kantor Kecamatan Binamu Lebih Meningkatkan partisipasi untuk terlibat langsung dalam hal penyusunan kebijakan publik khususnya pada lingkup Kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto, seperti prosedur pelayanan publik, dan penyusunan SOP dengan kegiatan pemberian pelayanan public.
2. diharapkan kepada pegawai Kantor Kecamatan Binamu agar lebih mendahulukan tugas kantor yang sesuai beban kerja masing-masing di bandingkan dengan kepentingan sendiri agar terciptanya pelayanan publik yang efektif dan juga efisien.
3. Untuk meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto, sebaiknya dilakukan peningkatan pengetahuan dan ketrampilan pegawai melalui penyelenggaraan Diklat yang bekerja sama dengan pemerintah daerah di kabupaten jeneponto.
4. Disarankan pimpinan lebih memperhatikan dalam hal pemberian gaji, dimana gaji pegawai diberikan hendaknya sesuai dengan beban kerja yang dimiliki oleh pegawai sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan juga di harapkan kantor Kecamatan Binamu dapat memberikan penghargaan kepada pegawai yang lebih berprestasi.
5. Perlunya peningkatan kualitas hasil kerja pegawai dengan selalu berpedoman pada prosedur kerja yang ditetapkan oleh pimpinan.

6. Perlunya kesadaran dari setiap pegawai untuk memiliki rasa simpati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun tidak ada imbalan yang diberikan.
7. diharapkan para pegawai lebih meningkatkan kesadaran untuk melakukan pekerjaan yang sudah menjadi tugasnya tanpa diperintah atasan kantor Kecamatan Binamu di Kabupaten Jeneponto



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fadhil, dkk (2018) Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan AJB Bumiputera. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 54 No. 1 Januari 2018| administrasibisnis. Student journal.ub.ac.id.*
- Afandi, Nur Sadam (2014) *Kepemimpinan dan Profesionalisme Karyawan, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kkerja sebagai variabel intervening: Studi Empiris pada Kantor Kementerian Agama Kota Malang.* thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Agustia Dian. 2011. *The Influence of Auditor's Professionalism to Turnover Intentions, an Empirical Study on Accounting Firm in Java and Bali, Indonesia. Journal of Economics and Engineering, 2 (1): h:13-17.*
- Amanda, Rosalie (2017) Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Kepuasan Kerja Pada Bagian Training Plan Dan Evaluation di PT Angkasa Pura II. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti, Jakarta*
- Andersen, P dan Vandehey, M. (2014). *Career Counseling and Development in Global Economy.* Belmont Amerika:Brooks/ Cole Cengage Learning.
- Angraeni (2018) Pengaruh Kemampuan, Motivasi dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng *Jurnal Mirai Management Volume 3 No.1 2018.* Available : <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Andi Kusuma Negara, dkk (2019) Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Perceived Organizational Support dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik di Kota Tangerang. *D ynamic Management Journal Vol. 3 No. 2.* Universitas Muhammadiyah Tangerang
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Penerbit : Rineka Cipta, Jakarta
- Atnila (2019) Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Kawatuna. *e Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 4, April 2017 hlm 1-8.* ISSN: 2302-2019.
- Bangun, Wilson. 2012. *“Manajemen Sumber Daya Manusia”.* Penerbit : Erlangga. Jakarta

- Cahyasumirat, Gunawan, (2006) Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Internal Audit ordengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris Pada Internal Auditor PT. BANK ABC). Tesis Program Studi Magister Sains Akuntansi Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
- Clara I. A. Waterkamp, (2017) Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Manado. Jurnal EMBA, Vol.5 No.2 September 2017, Hal.2808-2818. ISSN 2303-1174.
- Danim, Sudarwan. 2012. Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan. Penerbit : Pustaka Setia. Bandung
- Deswarta, (2017) Pengaruh Kmpetensi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Jurnal Valuta Vol. 3 No 1, April 2017 ISSN : 2502-1419.
- Dimas Rizky Akbar (2014) Pengaruh Kemampuan, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kecamatan Tambaksari Surabaya.. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014. ISSN-2303-341X.
- Dwiyanto, Agus, 2011, Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Duwi Priyatno. 2013. Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS. Mediakom.
- Edison, Emron. Yohny anwar, Imas komariyah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia, Penerbit : Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Fitri Wirjayanti. 2014, Analisis Profesionalisme pegawai Dinas sosial kota Pekanbaru, skripsi, Riau : Fakultas Ekonomi dan ilmu sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
- Fujianti, Lailah (2012). Pengaruh Profesionalisme Terhadap Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Aunant Pendidik. *Forum Bisnis & Keuangan I, Th. 2012*. Diakses 11 April 2017
- Garusu, Ilham Akbar (2020) Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Auditor Melalui Kepuasan Kerja Pada BPKP Provinsi Sulawesi

Tenggara. Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan (JPEP) Volume 5, Nomor 1. Tahun 2020. Page: 34-46 <http://ojs.uho.ac.id/index.php/JPEP>.

Gerry Richard Bolung, (2018) Pengaruh Profesionalisme dan Keterampilan Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal EMBA Vol.6 No.4 September 2018, Hal. 3238 – 3247 ISSN 2303-1174.

Gomes, Faustino Cardoso, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi, Yogyakarta.

Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang

Hakim Rahmat Budi, 2014, Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Aswaja Pressindo, Jakarta

Hamalik, Oemar. 2015. Kurikulum dan Pembelajaran Penerbit : Bumi Aksara. Jakarta

Handoko, T. Hani, 2014, Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, edisi revisi, Penerbit BPFE, Yogyakarta

Hartatik Puji Indah, 2014, Buku Praktis Mengembangkan MSDM, cetakan pertama, Penerbit : Laksana Yogyakarta

Hasibuan Malayu S.P. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi revisi, cetakan kedua puluh tiga, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta

Hery, 2019, Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan pertama, Penerbit : Gava Media, Yogyakarta

Hijja Mardhiya Nasution, dkk (2019) Pengaruh Remunerasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. AT-TAWASSUTH: Volume IV No. 1 Januari-Juni 2019:66-88 Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

Indrasari Meithiana, 2017 Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan, Tinjauan dan Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu dan Karakteristik Pekerjaan, edisi pertama, Penerbit : Pindomedia Pustaka, Yogyakarta

James L. Perry and Annie Hondeghem. 2011. Motivational in Public Management. Oxford.

Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Penerbit : Rajagrafindo Persada, Depok

- Kurniawan, Agung, 2015. Transformasi Pelayanan Publik. Penerbit Pembaharuan. Yogyakarta
- Lubis, Yusniar, dkk 2018, Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia, cetakan pertama, Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Luthans, Fred. 2012. "Perilaku Organisasi". Penerbit : Andi. Yogyakarta
- Mahmudi. 2013 Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: Unit Penerbit : Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu manajemen YKPN.
- Merry, Ristiana M. 2013. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Kinerja Kar-yawan. Surabaya: *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*. Vol. 9, No. 1.
- Moeheriono. 2015. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Cetakan kedua., Penerbit : Grafindo Persada, Jakarta
- Moeljono, Djokosantoso. (2005). Budaya Organisasi dalam Tantangan. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Mostafa, A. M. S., Gould-Williams, J. S., & Bottomley, P. 2015. High performance human resource practices and employee outcomes: the mediating role of public service motivation. *Public Administration Review*, 75 (5), 747-757. Diakses pada 10/09/2018 pukul 08.20 WIB di: <https://scholar.google.co.id>
- Pardiman (2015) Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Publik. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Islam Malang* <https://www.>
- Perry, James. L, Annie Hondeghem and Lois Recascino Wise. 2011. " *Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future*". Paper prepared for presentation at the International Public Service.
- Priansa, D. J. 2016. Perencanaan & Pengembangan Sumber Daya Manusia. Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Puput Tri Komalasari, Moh. Nasih, dan Teguh Prasetyo. (2009). Pengaruh Public Service Motivation dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Pemerintahan. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. Tahun 2, No.2, Agustus

Ratminto dan Atik, 2013. Manajemen Pelayanan, Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Penerbit : Pustaka Pelajar. Yogyakarta



Rillia Aisyah Haris, (2018) Motivasi Pelayanan Publik (*Public Service Motivation*) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik Home Archivies, Vol.13 No.1, Public Corner, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. DOI: <https://doi.org/10.24929/fisip.v12i1.461> ISSN : 2443-0714. (cetak). ISSN : 2621-475X (Online)

Robbins, S.P. dan T. A. Judge. 2015. *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Alih Bahasa Hadyana Pujaatmaka dan Benyamin Molan. Edisi Kedelapan. Jilid dua. Prenhallindo. Jakarta

Sampara, L. 2014. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Penerbit : STIA LAN Press. Jakarta

Santosa, Pandji, 2018, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Penerbit : Refika Aditama. Bandung

Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Penerbit : Mandar Maju. Bandung

Simamora, Henry (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : STIEY. Yogyakarta

Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta

Sujarweni, Wiratna, V. 2016, *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*, Penerbit : Pustaka Baru Press, Yogyakarta

Sulistiyawati, Ambar Teguh dan Rosida. 2003. *Manajemen SDM*. Graha Ilmu. Yogyakarta

Sutrisno, Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesepuluh Penerbit : Prenada Media Group, Jakarta

Syamsir. 2014. "*Public Service Motivation And Socio Demographic Antecedents Among Civil Service In Indonesia*" *International Journal Of Administrative Science And Organization* Januari 2014 Volume 21 No.1

Titisari, Purnami. 2014. *Peranan Organizational Citizenship Behavior (OCB): Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

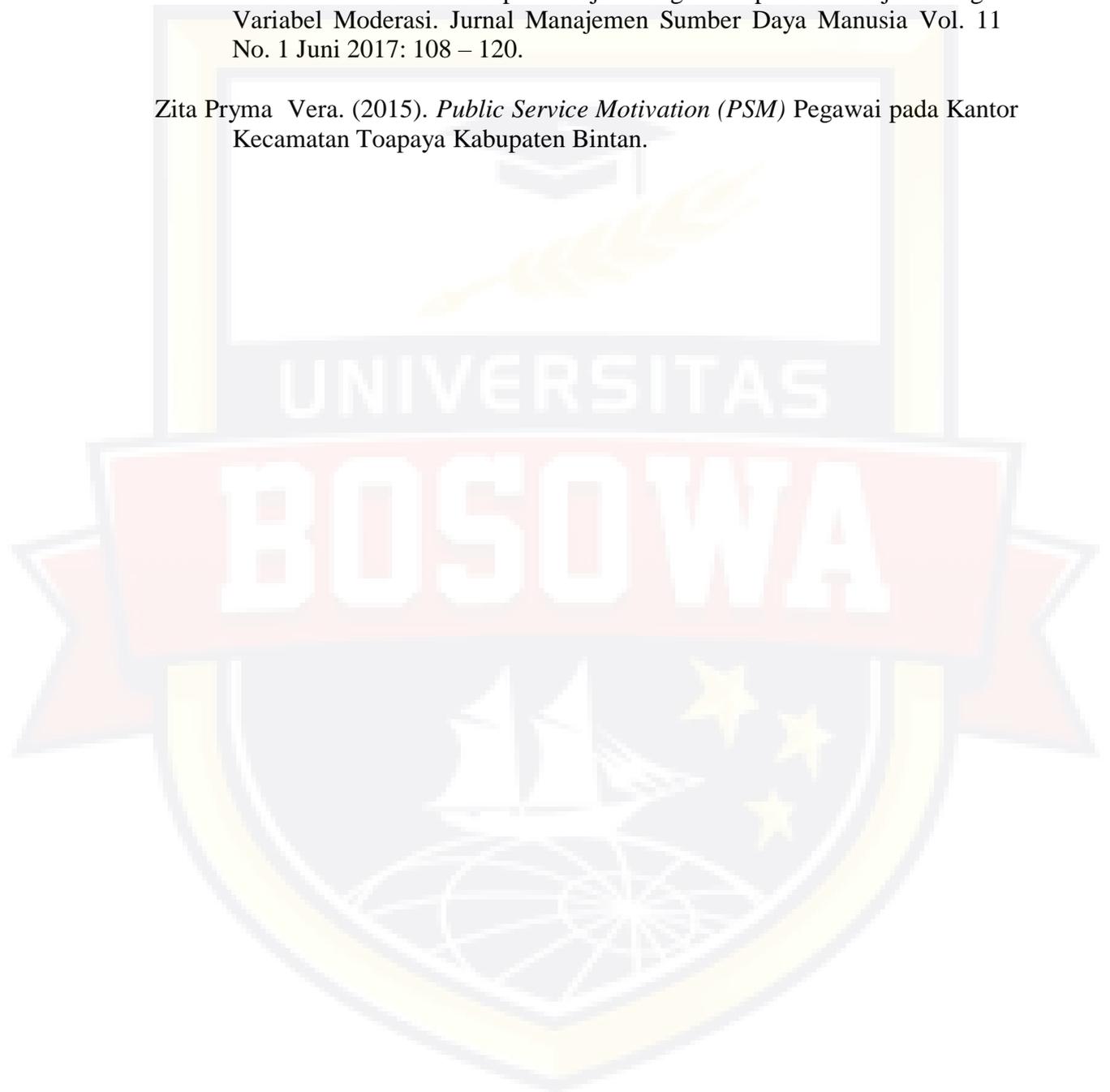
Tiara Anggia Dewi (2015) *Pengaruh Profesionalisme Guru dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru Ekonomi SMA Se-Kota Malang*. Jurnal Program Studi Ilmu Ekonomi [Home](#) > [Vol 3, No 1 \(2015\)](#) > [dewi](#) , e-ISSN:2442-9449. P-ISSN:2337-4721

UNDP. 2014. *Motivation Of Public Service Officials Insight Of Practitioners*

Wibowo. 2015. *Perilaku Dalam Organisasi*. Penerbit : Rajawali Pers. Jakarta

Wibowo, Aris. dkk (2017) Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* Vol. 11 No. 1 Juni 2017: 108 – 120.

Zita Pryma Vera. (2015). *Public Service Motivation (PSM) Pegawai pada Kantor Kecamatan Toapaya Kabupaten Bintan*.



Lampiran 1.



## KUESIONER

### **PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK, PROFESIONALISME TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA DI KANTOR KECAMATAN BINAMU KABUPATEN JENEPONTO**

Kepada Yth. Bapak/Ibu

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jerry Alfreth F

NIM : 4618104013

Program Studi : Magister Manajemen

Dengan segala kerendahan hati, sudilah kiranya Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk membantu saya dengan bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terlampir berikut ini dengan dan apa adanya. Jawaban Bapak/Ibu merupakan masukan yang sangat berharga bagi penelitian saya ini, yang hasilnya akan digunakan untuk penelitian tesis saya ini.

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Jerry Alfreth F.

## A. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah pernyataan-pernyataan di bawah ini dengan baik
2. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang sesuai menurut Bapak/Ibu

## B. Identitas Responden

1. Nomor responden : \_\_\_\_\_ (di isi oleh peneliti)
2. Jenis kelamin : a. Laki-Laki  
b. Perempuan
3. Usia responden : a. 21 - 30 tahun                      b. 31 – 40 tahun  
b. 41 – 50 tahun                      d. > 51 tahun
4. Pendidikan terakhir :
  - a. SMA/Sederajat
  - b. Diploma I, II, III
  - c. Sarjana (S.1)
  - d. Pasca Sarjana (S2)
5. Masa kerja
  - a. 1 - 3 tahun
  - b. 3,1 - 6 tahun
  - c. 6,1 - 10 tahun
  - d. > 10 tahun
6. Status
  - a. Kawin
  - b. Belum Kawin
  - c. Janda/Duda

## MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya tertarik dalam membuat kebijakan publik					
2	Saya memiliki tanggung jawab terhadap kepentingan publik karena memiliki kewajiban sebagai warga negara					
3	Saya mempunyai rasa simpati dengan pelayanan kepada masyarakat meskipun tidak ada imbalan					
4	Saya berkorban demi untuk kepentingan masyarakat					
5	Saya mendahulukan tugas kantor dibandingkan dengan kepentingan sendiri					

## PROFESIONALISME

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya memiliki kompetensi seperti pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman dengan melaksanakan pekerjaan sebagai tanggung jawab saya					
2	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan benar					
3	Efisiensi kerja pegawai telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh tempat kerja saya					
4	Saya memiliki tanggung jawab dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan					

## KEPUASAN KERJA

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Gaji yang diterima sesuai dengan tanggung jawab saya sebagai pegawai					
2	Saya puas dengan kebijakan promosi (kenaikan pangkat/jabatan) ditempat kerja					
3	Saya puas dengan cara atasan menilai prestasi kerja secara obyektif					
4	Tunjangan kerja yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja saya					
5	Instansi saya memberikan penghargaan kepada yang berprestasi					
6	Pekerjaan sudah sesuai dengan bidang keilmuan saya					

## KINERJA PEGAWAI

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Kualitas hasil kerja yang saya lakukan sesuai dengan prosedur kerja yang ditetapkan oleh instansi saya					
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditargetkan					
3	Saya selalu bersedia melakukan pekerjaan yang menjadi tugas saya tanpa diperintah atasan					
4	Saya memiliki kemampuan untuk memahami tugas pada bidang pekerjaan saya secara detail.					
5	Saya memahami pesan dan melakukan tindakan sesuai dengan isi pesan yang dikomunikasikan oleh atasan					

## LAMPIRAN 2 : DATA RESPONDEN

No Resp	Jenis Kelamin	Usia responden	Pendidikan Terakhir	Masa Kerja	Status
1	1	1	1	1	2
2	1	1	1	1	2
3	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1
5	1	2	3	2	1
6	2	2	3	2	1
7	2	2	3	2	1
8	2	2	3	2	1
9	2	2	3	2	1
10	2	2	3	3	1
11	2	2	3	3	1
12	2	2	3	3	1
13	2	2	3	2	1
14	1	4	4	4	3
15	1	4	4	4	3
16	1	4	4	4	1
17	1	4	4	4	1
18	1	3	3	3	1
19	1	3	3	3	1
20	1	3	3	3	1
21	1	3	3	4	1
22	2	2	3	3	1
23	2	2	3	3	1
24	2	2	3	2	1
25	2	1	2	1	1
26	1	1	2	1	1
27	1	3	3	3	1
28	1	3	3	4	1
29	2	3	3	4	1
30	1	3	3	4	1

### LAMPIRAN 3 : DATA JAWABAN RESPONDEN

No Resp	Motivasi Pelayanan Publik					X1	Profesionalisme				X2	Kepuasan Kerja						Y1	Kinerja Pegawai					Y2
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6		Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	
1	4	4	4	5	4	4,20	4	4	4	5	4,25	5	3	4	3	4	3	3,67	4	5	4	5	4	4,40
2	4	5	5	4	4	4,40	4	4	5	5	4,50	4	4	5	5	5	5	4,67	4	5	5	5	5	4,80
3	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	5	4,17	4	4	4	4	5	4,20
4	5	4	4	4	4	4,20	4	4	4	5	4,25	4	5	5	5	3	4	4,33	4	4	4	5	5	4,40
5	5	4	4	4	4	4,20	4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	3	4	4,33	4	5	5	4	4	4,40
6	3	4	3	4	4	3,60	3	4	4	4	3,75	3	3	4	4	4	4	3,67	3	4	4	4	4	3,80
7	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	4	4	3,40
8	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	4	4	2	3	3,17	3	3	3	3	4	3,20
9	2	3	2	3	2	2,40	2	3	2	2	2,25	2	2	3	2	2	2	2,17	2	2	2	3	3	2,40
10	2	3	2	3	2	2,40	2	3	2	3	2,50	2	2	3	3	2	3	2,50	3	2	2	3	3	2,60
11	2	3	2	3	2	2,40	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	1	3	2,67	2	3	3	3	3	2,80
12	2	3	2	2	2	2,20	2	3	2	2	2,25	2	2	3	3	1	3	2,33	3	3	2	2	2	2,40
13	2	3	2	2	2	2,20	2	3	2	2	2,25	3	2	2	3	1	3	2,33	2	3	3	2	2	2,40
14	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	4	3,20
15	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	4	4	3,33	3	3	3	4	4	3,40
16	2	3	2	2	2	2,20	2	3	2	2	2,25	3	2	3	2	1	3	2,33	2	2	2	3	3	2,40
17	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	5	4,20
18	2	3	2	3	3	2,60	3	3	3	3	3,00	2	3	2	3	3	3	2,67	3	3	3	3	3	3,00
19	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4	4,00
20	4	4	5	4	4	4,20	4	4	4	5	4,25	4	5	4	4	5	4	4,33	4	4	4	5	5	4,40
21	5	4	4	5	5	4,60	4	4	5	5	4,50	5	5	4	4	5	5	4,67	4	5	5	4	5	4,60
22	5	5	4	3	5	4,40	4	4	4	5	4,25	4	5	5	4	4	4	4,33	4	4	4	5	5	4,40
23	3	4	3	4	4	3,60	3	4	4	4	3,75	4	4	5	4	4	2	3,83	4	4	4	4	4	4,00
24	2	2	3	3	3	2,60	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	3	3	2,83	3	3	3	3	3	3,00
25	3	3	3	3	3	3,00	2	3	2	3	2,50	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3,00
26	2	3	2	3	3	2,60	2	2	2	3	2,25	2	2	2	3	2	3	2,33	2	3	3	3	3	2,80
27	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	2	3	2	3	3	3	2,67	3	3	3	3	3	3,00
28	2	2	5	4	3	3,20	3	3	3	3	3,00	2	3	3	3	4	3	3,00	3	3	3	3	4	3,20
29	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	3	3	3,00	3	3	3	3	4	3,20
30	3	3	3	4	4	3,40	4	4	4	4	4,00	3	4	4	5	2	3	3,50	3	4	3	4	4	3,60

**Lampiran 3 : Olah data Frekuensi Jawaban Responden**

**Statistics**

	N		Mean	Sum
	Valid	Missing		
Jenis Kelamin	30	0	1.4333	43.00
Usia	30	0	2.3333	70.00
Pendidikan Terakhir	30	0	2.8333	85.00
Masa Kerja	30	0	2.6333	79.00
Status	30	0	1.2000	36.00
X1.1	30	0	3.1333	94.00
X1.2	30	0	3.4000	102.00
X1.3	30	0	3.2000	96.00
X1.4	30	0	3.4000	102.00
X1.5	30	0	3.3000	99.00
X2.1	30	0	3.0667	92.00
X2.2	30	0	3.4333	103.00
X2.3	30	0	3.2667	98.00
X2.4	30	0	3.5667	107.00
Y1.1	30	0	3.2000	96.00
Y1.2	30	0	3.3000	99.00
Y1.3	30	0	3.5000	105.00
Y1.4	30	0	3.5000	105.00
Y1.5	30	0	3.0667	92.00
Y1.6	30	0	3.4000	102.00

**Frequency Table**

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki Laki	17	56.7	56.7	56.7
	Perempuan	13	43.3	43.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	6	20.0	20.0	20.0
	31-40 Tahun	12	40.0	40.0	60.0
	41-50 Tahun	8	26.7	26.7	86.7
	> 51 Tahun	4	13.3	13.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

**Pendidikan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/Sederajat	3	10.0	10.0	10.0
	Diploma (D.3)	3	10.0	10.0	20.0
	Sarjana (S.1)	20	66.7	66.7	86.7
	Pasca Sarjana (S.2)	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**Masa Kerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-3 Tahun	6	20.0	20.0	20.0
	3.1-6 Tahun	7	23.3	23.3	43.3
	6.1-10 Tahun	9	30.0	30.0	73.3
	> 10 Tahun	8	26.7	26.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**Status**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kawin	26	86.7	86.7	86.7
	Belum Kawin	2	6.7	6.7	93.3
	Janda/Duda	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	10	33.3	33.3	33.3
	CS	10	33.3	33.3	66.7
	S	6	20.0	20.0	86.7
	SS	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	6.7	6.7	6.7
	CS	16	53.3	53.3	60.0
	S	10	33.3	33.3	93.3
	SS	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	26.7	26.7	26.7
	CS	11	36.7	36.7	63.3
	S	8	26.7	26.7	90.0
	SS	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	10.0	10.0	10.0
	CS	14	46.7	46.7	56.7
	S	11	36.7	36.7	93.3
	SS	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	20.0	20.0	20.0
	CS	11	36.7	36.7	56.7
	S	11	36.7	36.7	93.3
	SS	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	9	30.0	30.0	30.0
	CS	10	33.3	33.3	63.3
	S	11	36.7	36.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	3.3	3.3	3.3
	CS	16	53.3	53.3	56.7
	S	12	40.0	40.0	96.7
	SS	1	3.3	3.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	23.3	23.3	23.3
	CS	10	33.3	33.3	56.7
	S	11	36.7	36.7	93.3
	SS	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	13.3	13.3	13.3
	CS	11	36.7	36.7	50.0
	S	9	30.0	30.0	80.0
	SS	6	20.0	20.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	23.3	23.3	23.3
	CS	12	40.0	40.0	63.3
	S	9	30.0	30.0	93.3
	SS	2	6.7	6.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	23.3	23.3	23.3
	CS	12	40.0	40.0	63.3
	S	6	20.0	20.0	83.3
	SS	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	13.3	13.3	13.3
	CS	12	40.0	40.0	53.3
	S	9	30.0	30.0	83.3
	SS	5	16.7	16.7	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	6.7	6.7	6.7
	CS	15	50.0	50.0	56.7
	S	9	30.0	30.0	86.7
	SS	4	13.3	13.3	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	13.3	13.3	13.3
	TS	5	16.7	16.7	30.0
	CS	9	30.0	30.0	60.0
	S	9	30.0	30.0	90.0
	SS	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

Y1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	6.7	6.7	6.7
	CS	17	56.7	56.7	63.3
	S	8	26.7	26.7	90.0
	SS	3	10.0	10.0	100.0
	Total	30	100.0	100.0	

## Lampiran 5 : Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi Pelayanan Publik

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	5

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	13.3000	8.424	.876	.889
X1.2	13.0333	10.861	.717	.919
X1.3	13.2333	9.357	.769	.910
X1.4	13.0333	10.447	.756	.912
X1.5	13.1333	9.223	.904	.881

### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Profesionalisme

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	10.2667	5.513	.913	.913
X2.2	9.9000	6.714	.814	.952
X2.3	10.0667	5.099	.934	.906
X2.4	9.7667	5.013	.871	.931

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja

Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	16.7667	15.909	.774	.886
Y1.2	16.6667	14.368	.872	.869
Y1.3	16.4667	15.499	.785	.884
Y1.4	16.4667	16.464	.757	.890
Y1.5	16.9000	14.645	.661	.911
Y1.6	16.5667	17.220	.682	.900

#### 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Pegawai

Scale: ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	5

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y2.1	14.2333	9.909	.853	.932
Y2.2	13.9667	9.068	.858	.929
Y2.3	14.0667	9.030	.881	.925
Y2.4	13.8333	9.178	.839	.932
Y2.5	13.6333	9.068	.824	.936

## Lampiran 6 : Uji Regresi dan Korelasi 1

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Profesionalisme, Motivasi Pelayanan Publik <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.975 <sup>a</sup>	.951	.948	.17956

a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Motivasi Pelayanan Publik

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.990	2	8.495	263.471	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.871	27	.032		
	Total	17.860	29			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Motivasi Pelayanan Publik

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.030	.147		.202	.841
	Motivasi Pelayanan Publik	.600	.162	.589	3.709	.001
	Profesionalisme	.397	.160	.395	2.490	.019

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

## Lampiran 7 : Uji regresi dan Korelasi 2

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables	
		Removed	Method
1	Kepuasan Kerja , Profesionalisme, Motivasi Pelayanan Publik <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.992 <sup>a</sup>	.984	.982	.09990

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja , Profesionalisme, Motivasi Pelayanan

Publik

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16.275	3	5.425	543.637	.000 <sup>b</sup>
	Residual	.259	26	.010		
	Total	16.535	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja , Profesionalisme, Motivasi Pelayanan Publik

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	.256	.082		3.119	.004
	Motivasi Pelayanan Publik	.404	.111	.412	3.650	.001
	Profesionalisme	.326	.098	.337	3.314	.003
	Kepuasan Kerja	.245	.107	.255	2.290	.030

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari / tanggal :            /            Agustus 2021  
Tesis atas nama        : **JERRY ALFRETH. F.**  
Nim                        : **4618104013**  
Program Studi         : Manajemen

Telah diterima oleh Panitia Ujian Seminar Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Manajemen

### PANITIA UJIAN TESIS

Ketua                    : **Dr. Muhlis Ruslan, SE., M.Si.**            (.....)  
                                  (Pembimbing I)  
Sekretaris             : **Dr. Cahyono, S.E., M.Si.**            (.....)  
                                  (Pembimbing II)  
Anggota Penguji    : **1.Dr.Haeruddin Saleh, S.E., M.Si**        (.....)  
                                  **2.Dr.Herminawati.AB, S.E.M.Si**        (.....)

Makassar,            Agustus 2021  
Direktur,

**Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T.,M.Si**  
**NIDN: 0913017402**