



**Submitted**

2 Oktober - 2021

**Revised**

17 Oktober - 2021

**Initiated Publish**

21 Oktober - 2021

**AFFILIATION:**

Program Studi Administrasi  
Perkantoran, Universitas Negeri  
Medan

**Co-Responding E-mail:**

gartimasitanggung@unimed.ac.id

Diterbitkan oleh:



Pusat Kajian Administrasi  
Publik

Program Studi Administrasi  
Publik

Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa  
Timur

berkolaborasi dengan



Indonesia Association of  
Public Administration Jawa  
Timur

### PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI, DAN KOMPATIBILITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG

Eny Lestari Widarni dan Bambang Hadi Prabowo

#### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the effect of public service motivation, perceived organizational support, and compatibility between individuals and organizations on the performance of the employees of the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency. The data used in this study is primary data obtained by distributing questionnaires to employees of the Department of Population and Civil Registration Malang Regency totaling 63 employees. The analysis technique uses multiple linear regression analysis techniques. The conclusion of this research is that there is an influence of public service motivation on employee performance. There is an effect of perceived organizational support on employee performance. There is the effect of compatibility between individuals and organizations on employee performance.*

**Keywords:** *motivation, organizational support, compatibility, performance*

#### ABSTRAK

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik, persepsi dukungan organisasi, dan kompatibilitas antara individu dan organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berjumlah 63 pegawai. Teknik analisis menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Terdapat pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai. Terdapat pengaruh kompatibilitas antara individu dan organisasi terhadap kinerja pegawai.

**Kata kunci :** *motivasi, dukungan organisasi, kompatibilitas, kinerja*

## PENDAHULUAN

Dewasa ini, perkembangan zaman dan globalisasi identik dengan adanya perubahan di berbagai bidang. Perubahan-perubahan tersebut, menuntut organisasi untuk responsif dan mempunyai daya kemampuan adaptasi akan perubahan yang terjadi. Salah satu faktor penting dalam keberhasilan organisasi dalam usaha mengatasi dan mengembangkan organisasi akibat perubahan-perubahan yang terjadi adalah pemilihan yang tepat akan sumber daya manusia. Salah satu strategi yang dapat ditempuh adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia, sehingga dapat bekerja sama dengan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan berpikir, bertindak serta trampil dalam menghadapi permasalahan yang selalu ada.

Salah satu masalah yang timbul adalah masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia menjadi salah satu fenomena terbesar di negara kita. Dimana masyarakat menuntut agar segenap pegawai dapat mewujudkan administrasi yang mampu mendukung kelancaran dalam pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara, pembangunan dan pelayanan, dengan berdasarkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Disamping alasan tersebut, perbaikan dan peningkatan kemampuan dari pada pegawai negeri sipil dewasa ini semakin menjadi pusat perhatian karena fungsinya yang strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebutuhan terciptanya para pegawai yang berkualitas, efisien dan profesional semakin dirasakan sejalan dengan perubahan-perubahan yang terjadi sebagai hasil pembangunan dan dari perubahan eksternal pada tingkat regional dan global. Dominannya posisi dan peranan dari pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal ini tentu saja mensyaratkan agar setiap pegawai harus memiliki motivasi dalam kemampuan kerja yang tinggi, terampil, punya keahlian dan sikap yang baik, punya motivasi kerja serta mampu untuk melaksanakan misi, visi, menyelenggarakan tugas dan fungsi organisasi serta menandatangani semua aktivitas operasional organisasi yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik, semua ini ditujukan agar pegawai dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat untuk dapat terlaksana dengan baiknya peranan dari pegawai dalam pelaksanaan tugas-tugas serta dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Peran sumber daya manusia dalam sebuah organisasi merupakan suatu hal yang sangat penting untuk menentukan efektif atau tidaknya sebuah organisasi. Keefektifan sumber daya manusia dapat ditunjukkan karena adanya proses yang berjalan di dalam organisasi tersebut. Salah satunya melalui kinerja karyawan. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber dalam manusianya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif (Ghonyah dan Masurip, 2016:119). Maka dari itu keberlangsungan perusahaan tergantung oleh kinerja karyawan.

Tujuan organisasi yang tercapai dapat mengindikasikan bahwa karyawan memiliki integritas kinerja yang tinggi. Dengan melakukan timbal-balik terhadap organisasi melalui peningkatan kinerjanya. Kinerja diartikan sebagai perilaku atau tindakan yang berhubungan dengan tujuan dari pertanyaan sebuah organisasi. Para karyawan lebih jauh berpendapat bahwa kinerja itu sendiri tidak bisa dikatakan sebagai hasil itu sendiri konsekuensi dari perilaku atau tindakan akan tetapi kinerja bisa dikatakan dengan tindak itu sendiri. Dengan demikian beberapa orang berpendapat bahwa kinerja cenderung menjadi salah satu aspek yang berpengaruh bagi tipe spesifikasi pekerjaan (McCloy et, 2015:493).

Organisasi akan berjalan dengan baik jika sumber daya manusia didalamnya memiliki motivasi untuk menjadikan organisasi tersebut lebih maju dan memiliki daya saing. Motivasi harus dimiliki setiap diri individu karena dari motivasi tersebut seseorang dapat menilai apakah ia memiliki kemauan dan semangat yang penuh dalam pekerjaannya. Motivasi kerja diartikan sebagai keadaan dalam diri individu yang mendorong keinginannya untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi juga diartikan sebagai suatu model dalam menggerakkan dan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan tugasnya masing-masing dalam mencapai sasaran dengan penuh kesadaran, kegairahan dan bertanggung jawab (Sidanti, 2015:48).

Bentuk motivasi banyak macamnya seiring dengan kesesuaian seseorang dalam mengemban suatu pekerjaan. Seperti motivasi pelayanan publik atau *Public Service Motivation* (PSM) yang dimiliki oleh karyawan pelayanan publik. Menurut Crewson, (2016:499) bahwa selama bertahun-tahun, PSM telah ditandai dengan berbagai cara, seperti : etika pelayanan, panggilan, dan niat altruistik yang memotivasi individu untuk melayani kepentingan umum. Secara tradisional, PSM diyakini memiliki ketertarikan untuk melayani masyarakat dengan membawa individu kedalam karir sebagai pelayanan publik dan jauh dari insentif moneter (Crewson, 2016:499).

Kompatibilitas dikonsepsikan dalam dalam berbagai cara, yakni *supplementary* dan *complementary*. *Supplementary Fit* merupakan kesesuaian yang terjadi ketika seseorang individu memiliki karakteristik yang sama dengan individu lain dalam suatu lingkungan (Muchinsky et al, 2015:269). Keselarasan ini dapat dibedakan dari *Complementary Fit*, merupakan kesesuaian yang terjadi ketika kebutuhan atau keinginan seseorang dipenuhi dengan lingkungannya demikian juga sebaliknya (Muchinsky et al, 2015:271). Jika keduanya terpenuhi, karyawan akan merasakan bahwa sesuai dengan organisasinya karena perannya sangat dibutuhkan organisasi untuk mencapai tujuan. Peran kompatibilitas jika digunakan dalam sudut pandang sebagai organisasi adalah untuk menghadapi perampingan organisasi, kualitas inisiatif karyawan, dan perubahan dalam atau penghapusan struktur pekerjaan, dan juga manfaat dari mempekerjakan orang

yang bisa menjalankan sebuah organisasi agar dikenal luas, Capaian tingkat tertinggi dari kompatibilitas adalah melalui perekrutan dan sosialisasi sering disebut-sebut sebagai kunci untuk mempertahankan tenaga kerja dengan fleksibilitas dan komitmen organisasi yang diperlukan untuk memenuhi tantangan perubahan kompetitif dimasa sekarang ini (Kristof, 2016:31).

Dalam peningkatan pencapaian kinerja, dukungan organisasi tentu sangat berpengaruh terhadap diri karyawan. Persepsi dukungan organisasi dalam diri karyawan muncul, ketika dirinya merasa bahwa organisasi ditempat bekerja sangat mendukung dalam pengembangan dirinya sehingga ia memperoleh prestasi dalam bekerja. Bentuk dukungan organisasi tidak hanya dibentkan dalam bentuk *reward* saja. akan tetapi organfaasi juga memberikan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya untuk menambah ketrampilan untuk mendukung pekerjaannya, dan juga pelaksanaan aktivitas diluar jam kerja seperti outbond bersama nntuk mcmpererat hubungan antara organisasi dan karyawan.

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai aspek paling penting untuk keberlangsungan organisasi secara jangka panjang. Dalam proses bisnis sebuah instansi atau perusahaan pasti mempunyai prosedur yang diterapkan dalam sistem kerja. Sehingga sistem kerja yang diterapkan harus sesuai prosedur. Dengan bekerja sesu.ai prosedur, karyawan tidak lagi bekerja jika tidak diberi komando, karena instansi mengharuskan tercapainya sebuah target yang harus dipenuhi oleh lingkup organisasi tersebut. Oleh karena itu, karyawan merupakan asset penting bagi instansi atau perusahaan, agar instansi atau perusahaan selalu menjaga agar kinerja karyawan tetap meningkat. Kinerja dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau hasil dari suatu aktivitas selama periode waktu tertentu. Peningkatan kinerja tidak hanya hasil dari sistim yang bertungsi dengan baik, tetapi juga tergantung pada strategi sumber daya manusia yang efektif yang berhasil dalam merekrut dan mempertahankan komitmen dan motivasi karyawan (Ahmadi, 2015:11).

Meningkatnya kinerja secara konstan sangat berpengaruh bagi tujuan dan integritas organisasi karena karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan menyumbangkan perannya sebagai Sumber daya organisasi untuk mcneapai target yang telah ditetapkan. Pemennhan target merupakan pencapaian kinerja dari seluruh sumber daya yang dalam organisasi Seperti salah satu indikator dari kinerja yaitu mampu bersikap kooperatif atau mampu bekerja sama dengan karyawan lain. Sikap kooperatif harus dimiliki oleh setiap karyawan, karena dengan mereka bekerja saling membantu satu sama lainnya maka tujuan organisasi pun juga akan cepat tercapai sehingga penurunan tingkat kinerja dapat diminimalisir. Organisasi akan berhasil apabila pegawai tidak hanya mengerjakan tugas pokoknya saja namun juga mau melakukan tugas ekstra, seperti mau bekerja sama, tolong menolong,

memberikan saran, berpartisipasi secara aktif, memberikan pelayanan ekstra kepada pengguna layanan, serta mau menggunakan waktu kerjanya dengan efektif

Berdasarkan teori diatas yang diasumsikan dapat meningkatkan kinerja pegawai, maka terdapat beberapa empiris yang bertentangan dengan teori diatas atau dapat dikatakan sebagai research gap, dengan peneliti Shahzadi (2014) menunjukkan bahwa motivasi memiliki hubungan yang positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi motivasi kerja karyawan tersebut maka akan mempengaruhi kinerja yang dihasilkan. (Manik & Sidharta, 2017) Motivasi mempengaruhi untuk meningkatkan kinerja karyawan.. Selanjutnya Penelitian Raydhika (2017) dengan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul : "Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Persepsi Dukungan Organisasi, dan Kompatibilitas Antara Individu dan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan. Pencatatan Sipil Kabupaten Malang".

## TINJAUAN PUSTAKA

### Motivasi Pelayanan Publik

Motivasi Pelayanan Publik atau *Public Service Motivation* (PSM) menunjukkan sebuah motivasi karyawan bahwa berbnat baik untuk orang lain dan membentuk kesejahteraan masyarakat (Perry et al, 2016:3). *Public Service Motivation* juga dapat didefinisikan sebagai kepercayaan, nilai dan sikap yang melampaui. kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, yang menyangkut kepentingan entitas pohtik yang lebih besar dan yang memotivasi individu untuk bertindak yang sesuai (Vandenabeele, 2017:549). Selain itu, fitur interaksi PSM yang harus dipikirkan dan dipertimbangkan bahwa ketika menjelaskan PSM karena motivasi individu mungkin muncul secara terus menerus dan secara timbale balik terpengaruh oleh hubungan dengan anggota kelompok kerja iainnya. Maka, secara keseluruhan *Public Service Motivation* dapat didefinisikan sebagai nilai, keinginan, dan sikap individu yang memberikan pelayanan publik melalui interkasi internal dan eksternal dengan orang lain, melampaui kepentingan prfoadi dan kepentingan organisasi, dengan tujuan dan kemauan untuk berbuat baik bagi orang lain dan masyarkat (Choi, 2016:902). Organisasi perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi karyawan sektor publik, karena karyawan tersebut dianggap sebagai elemen

paling penting dalam memastikan penyampaian layanan sektor publik yang efektif dan efisien (Meier, 2017:196).

### **Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support)**

Definisi *Perceived Organizational Support* atau Persepsi Dukungan Organisasi adalah keyakinan unmm karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberikan penghargaan atas kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al, 2016: 45). Eisenberger *et al.* (2017:701) juga mengemukakan bahwa, Persepsi Dukungan Organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi karyawan dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Menurut Robbins *et al.* (2015:47), Persepsi Dukungan Organisasi juga didefinisikan sebagai tingkat dimana para karyawan mempercayai bahwa organisasi menilai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraaannya. Menurut Murniasih dan Sudarma (2016:25), Dukungan organisasi yang diherikan dapat berupa pemberian gaji dan tunjangan yang layak, menciptakan hubungan baik antara atasan dan bawahan, pemberian fasilitas memadai sehingga tercipta kondisi kerja yang baik, dan lain-lain. Menurut Agustiningrum (2016:215), dukungan organisasi sebagai hasil yang dihasilkan dari kepercayaan umum pegawai bahwa organisasi mereka peduli dengan kesejahteraan mereka dan menghargai kontribusi mereka yang ditandai dengan atribut organisasi seperti keadilan, dukungan, kondisi kerja yang menguntungkan, dan imbalan. Ketika karyawan merasa dirinya sangat berarti bagi organisasi karena mereka sangat dihargai, maka karyawan tersebut seakan-akan memiliki organisasi dan menyatu sebagai anggota organisasi sebagai bentuk penerimaan dukungan organisasi kepada dirinya. Menurut Murniasih dan Sudarma (2016:35), terciptanya dukungan organisasi mengasumsikan bahwa atas dasar norma timbal balik, maka karyawan akan merasa berkewajiban untuk membantu organisasi mencapai tujuannya karena organisasi peduli terhadap kesejahteraan hidup mereka.

### **Kompatibilitas dan Organisasi (Person- Organization Fit)**

Sebagian besar peneliti secara luas mendefinisikan P-O *Fit* sebagai kompatibilitas antara individu dan organisasi. Kompatibilitas yang di konseptualisasikan dalam berbagai cara Kesesuaian Organisasi (P-O *Fit*) telah menunjukkan adanya sejumlah hasil kerja yang positif (Bretz *et al.*, 2016:12). Dua perbedaan telah diangkat untuk membantu mengklarifikasi beberapa konseptualisasi ini. Perbedaan pertama adalah antara *Supplementary Fit* dan *Complementary Fit*. *Supplementary Fit* merupakan kesesuaian yang terjadi ketika seseorang individu memiliki karakteristik yang sama dengan individu lain dalam suatu lingkungan (Muchinsky et al, 2015:269). Keselarasan ini dapat dibedakan dari *Complementary Fit*, merupakan kesesuaian yang terjadi ketika kebutuhan atau keinginan seseorang



dipenuhi dengan lingkungannya demikian juga sebaliknya (Muchinsky et al, 2015:271). Dari perspektif kebutuhan dan *supplies*, P-O *Fit* terjadi ketika organisasi memenuhi kebutuhan, keinginan, atau preferensi individu. Sebaliknya; perspektif permintaan kemampuan menunjukkan bahwa kesesuaian terjadi ketika seorang individu memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk memenuhi tuntutan organisasi (Kristof, 2016:3). Tantangan terbesar yang dihadapi perusahaan adalah memastikan kinerja karyawan tetap stabil bahkan meningkat. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan memastikan adanya kesesuaian antara nilai-nilai organisasi dengan karakteristik karyawan atau *Person-Organization Fit*. Capaian tingkat tertinggi dari P-O *Fit* adalah melalui perekrutan dan sosialisasi sering disebut-sebut sebagai kunci untuk mempertahankan tenaga kerja dengan fleksibilitas dan komitmen organisasi yang diperlukan untuk memenuhi tantangan perubahan kompetitif dimasa sekarang ini (Kristof, 2016:6).

Berdasarkan hasil penjelasan di atas maka sangat penting bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang harus mengembangkan suasana kerja yang kondusif, terutama untuk mendukung hubungan erat antara atasan dan bawahan, karena hubungan tersebut dapat memotivasi pegawai dalam memberikan pelayanan publik sehingga menghasilkan kinerja yang lebih baik (Sinto dan Joko. 2016:396). Peningkatan motivasi pegawai dalam memberikan layanan publik untuk memperkuat peran mereka sebagai pegawai sangat diperlukan. Karena keberhasilan dalam mencapai hal ini akan menyebabkan peningkatan kinerja pegawai.

### **Kinerja**

Menurut Fitriastuti (2015:104), keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan. Setiap organisasi selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan. Menurut (Mondy, 2017:23) manajemen kinerja (*performance management*) adalah proses orientasinya tujuan yang diarahkan untuk memastikan bahwa proses keorganisasian ada pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim, dan organisasi. Cara individu mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi dan berhubungan dengan perilaku interpersonal karyawan dengan norma-norma organisasi dapat disebut sebagai kinerja (Susanto dan Wulansari, 2015:164).

Keberhasilan perusahaan dinilai dari suksesnya perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan, Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja karyawan (Nahdluddin dan Maftukhah, 2015:220). Kinerja menurut Poemomo dan Wulansari (2015:191) adalah kemampuan karyawan untuk melakukan pekerjaannya secara baik ataupun tidak. Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu (Fahrni, 2017:2). Menurut Mangkunegarn (2017:67),

kinerja *atau job performance* berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Seseorang dikatakan memiliki kinerja yang tinggi apabila ia adalah seseorang yang produktif dan ulet dalam bekerja. Sedangkan sebaliknya, seseorang yang tidak bekerja sesuai dengan targetnya, ia dikatakan memiliki tingkat kinerja yang rendah. Menurut Ranihusna (2017:91), Kinerja seseorang yang dicari oleh perusahaan tergantung dari kemampuan, motivasi dan dukungan individu yang diterima. Apabila individu dalam perusahaan yaitu sumber daya manusianya dapat berjalan efektif maka perusahaan tetap berjalan efektif (Ghonyah dan Masurip, (2016:119). Dengan kata lain kelangsungan perusahaan tergantung oleh kinerja karyawan.

Dari beberapa pengertian mengenai kinerja, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam memenuhi targetnya sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan dalam suatu organisasi.

### ***Hipotesis***

*Hipotesis dalam penelitian ini adalah :*

1. Motivasi pelayanan publik mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
2. Persepsi dukungan organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
3. Kompatibilitas antara individu dan organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

### **METODE**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini menitik beratkan pada pengujian hipotesis, data yang digunakan harus terukur, dan akan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Pendekatan ini dimulai dengan hipotesis dan teori-teori, model analisis, mengidentifikasi variabel, membuat definisi operasional, mengumpulkan data (baik primer maupun sekunder) berdasarkan populasi dan sampel serta melakukan analisis data.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dengan jumlah 63 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2016 : 73). Sampel yang dipergunakan adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan sensus, karena semua populasi



digunakan sebagai sampel sebanyak 63 responden (pimpinan tidak dijadikan responden) (Sugiyono, 2016 : 78). Supaya mendapatkan seluruh populasi sebagai sampel, maka pada waktu penyebaran kuesioner, tanggapan responden ditunggu sampai kembali sebanyak target sampel.

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dan hipotesis penelitian yang telah ditetapkan, serta dengan melihat model konseptual penelitian, maka variabel-variabel yang akan dianalisis terdiri dari :

- a. Motivasi pelayanan publik (X1) adalah sebuah motivasi karyawan bahwa berbuat baik untuk orang lain dan membentuk kesejahteraan masyarakat, meliputi: (Perry et al, 2016:3)
  - 1) Pegawai antusias pada kebijakan yang dikeluarkan pemerintah untuk kepentingan negara
  - 2) Pegawai lebih mendahulukan kepentingan masyarakat karena merupakan bagian dari pekerjaan
  - 3) Pegawai berempati saat orang lain membutuhkan bantuan
  - 4) Bersikap profesional mendahulukan kepentingan publik daripada kepentingan pribadi
- b. Persepsi dukungan organisasi (X2) adalah keyakinan umum karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberikan penghargaan atas kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, meliputi : (Eisenberger et al, 2016.45)
  - 1) Instansi memberikan penghargaan atau reward sebagai bentuk peningkatan capaian kerja pegawai
  - 2) Instansi memperhatikan kemampuan pegawai dan berupaya memberikan pengembangan dengan bentuk promosi jabatan
  - 3) Instansi memperhatikan keefektifan kondisi lingkungan kerja termasuk secara fisik maupun non fisik
  - 4) Instansi peduli terhadap kesejahteraan hidup pegawainya
- c. Kompatibilitas antara individu dan organisasi (X3) adalah kompatibilitas antara individu dan organisasi. Kompatibilitas yang di konseptualisasikan dalam berbagai cara, meliputi: (Bretz et al., 2016:12)
  - 1) Pegawai merasa bahwa nilai-nilai pribadinya cocok dengan tempat ia bekerja
  - 2) Tempat bekerja pegawai saat ini mempunyai kesesuaian dengan dirinya terutama dalam hal kepedulian dengan orang lain
  - 3) Tempat bekerja pegawai saat ini dapat memenuhi kebutuhannya dengan baik
  - 4) Pegawai merasa tempat bekerjanya saat ini sangat berarti bagi hidupnya
- d. Kinerja pegawai (Y) adalah proses berorientasinya tujuan yang diarahkan untuk memastikan bahwa proses-proses keorganisasian ada pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, dan organisasi, meliputi : (Mondy, 2017:23)

- a. Pegawai selalu berusaha memperbaiki kesalahan yang pernah ia lakukan dalam melaksanakan pekerjaan
- b. Pegawai selalu berusaha mencapai target kerja yang ditetapkan instansi
- c. Pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan lebih dari yang ditargetkan
- d. Pegawai mempunyai tanggung jawab dan komitmen dalam bekerja

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda Uji t untuk uji secara parsial dan uji F untuk uji secara simultan. Selanjutnya sebagai langkah untuk melakukan pengujian hipotesis maka perlu menggunakan uji t

1. Uji F, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independent) secara simultan atau serempak terhadap variabel terikat (dependent). Kaidah pengujannya :
  - a. Apabila  $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya secara simultan atau serempak variabel bebas mempengaruhi secara signifikan variabel terikat.
  - b. Sebaliknya jika  $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, berarti secara simultan atau serempak variabel bebas tidak mempengaruhi secara signifikan variabel terikat.
2. Uji t, yaitu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel secara parsial (independent) atau individu atau secara terpisah terhadap variabel terikat (dependent). Kaidah pengajuannya:
  - a. Apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti ada pengaruh secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
  - b. Apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh secara signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Hasil Penelitian

Hasil perhitungan dalam analisis ini menggunakan program SPSS *for Windows release 22.0* dihasilkan persamaan regresi linier berganda akan diperoleh sebagai berikut :

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

$$Y = 1,453 + 0,442 X_1 + 0,119 X_2 + 0,054 X_3$$

Dari persamaan tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta (130) sebesar 1,453 menunjukkan besarnya kinerja pegawai, apabila seluruh variabel bebas

tersebut sama dengan nol.

2. Koefisien regresi untuk motivasi pelayanan publik (X1) sebesar 0,442. Berarti jika motivasi pelayanan publik (X1) naik sebesar 1 satuan, maka kinerja pegawai (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,442 satuan.
3. Koefisien regresi untuk persepsi dukungan organisasi (X2) sebesar 0,119. Berarti jika persepsi dukungan organisasi (X2) naik sebesar 1 satuan, maka kinerja pegawai (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,119 satuan.
4. Koefisien regresi untuk kompatibilitas antara individu dan organisasi (X3) sebesar 0,054. Berarti jika kompatibilitas antara individu dan organisasi (X3) naik sebesar 1 satuan maka kinerja pegawai (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,054 satuan.

Nilai *adjusted R square* dimana hasil perhitungan diatas sebesar 0,618 atau 61,8 % pengaruh motivasi pelayanan publik, persepsi dukungan organisasi dan kompatibilitas antara individu dan organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 61,8 %, sisanya 38,2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

Untuk mengetahui keeratan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat maka dapat dilihat besarnya korelasi berganda, diketahui korelasi berganda sebesar 0,798 atau 79,8 % yang berarti bahwa motivasi pelayanan publik, persepsi dukungan organisasi dan kompatibilitas antara individu dan organisasi dengan kinerja pegawai sangat kuat.

Untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang peneliti ajukan maka perlu diadakan pengujian hasil analisis tersebut dengan menggunakan uji t yang dapat diuraikan sebagai berikut :

**Uji t**

Digunakan untuk mengetahui pengaruh secara parsial yaitu motivasi pelayanan publik (X1), persepsi dukungan organisasi (X2) dan kompatibilitas antara individu dan organisasi (X3) terhadap kinerja pegawai (Y). Langkah- langkah pengujiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Perhitungan Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Signifikan	Keterangan
Motivasi pelayanan publik (X1)	7,275	2,001	0,000	Ada pengaruh
Persepsi dukungan organisasi (X2)	6,898	2,001	0,000	Ada pengaruh
Kompatibilitas (X3)	5,745	2,001	0,000	Ada pengaruh

Sumber : data diolah

- a. Motivasi Pelayanan Publik (Xi) Terhadap Kinerja Pegawai (Y) Menggunakan taraf signifikansi sebesar  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan (dt) = 59, dengan menggunakan two tail test diperoleh t tabel sebesar 2,001.

Karena t hitung (7,875) > t tabel (2,001) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi pelayanan publik (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai korelasi parsial untuk motivasi pelayanan publik sebesar (0,716) artinya perubahan kinerja pegawai mampu dijelaskan oleh motivasi pelayanan publik sebesar 71,6 %.

- b. Persepsi Dukungan Organisasi (X2), Terhadap Kinerja Pegawai (Y) Menggunakan taraf signifikansi sebesar  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan (df) = 59, dengan menggunakan two tail test diperoleh t tabel sebesar 2,001

Karena t hitung (6,898) > t tabel (2,001) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa persepsi dukungan organisasi (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai korelasi parsial persepsi dukungan organisasi sebesar (0,668) artinya perubahan kinerja pegawai mampu dijelaskan oleh persepsi dukungan organisasi sebesar 66,8 %.

- c. Kompatibilitas antara individu dan organisasi (X1) Terhadap Kinerja pegawai (Y) Menggunakan taraf signifikansi sebesar  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan (dt) = 59, dengan menggunakan two tail test diperoleh t tabel sebesar 2,001.

Karena t hitung (5,745) > t tabel (2,001) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompatibilitas antara individu dan organisasi (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai korelasi parsial untuk kompatibilitas antara individu dan organisasi sebesar (0,599) artinya perubahan kinerja pegawai mampu dijelaskan oleh kompatibilitas antara individu dan organisasi sebesar 59,9 %.

## Pembahasan

### Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti bahwa motivasi pelayanan publik sebagai individu untuk menanggapi motif yang didasarkan pada yang utama atau unik di depan umum institusi dan organisasi. Karyawan sektor publik menempatkan nilai yang lebih tinggi untuk membantu orang lain, melayani masyarakat dan kepentingan umum, dan melakukan pekerjaan yang bermanfaat bagi masyarakat. Karyawan sektor publik menempatkan "prestasi" dan kinerja pekerjaan yang berguna bagi masyarakat" sebagai karakteristik pekerjaan yang lebih

penting daripada pribadi karyawan sektor. Dengan demikian, motivasi pelayanan masyarakat mempengaruhi hasil kinerja karyawan. Motivasi pelayanan masyarakat yang lebih besar cenderung tampil lebih baik dalam pekerjaan sektor publik. (Nurlita Dyah Elsiyana, 2018)

### **Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti bahwa sumber daya manusia adalah aset yang perlu diperhatikan oleh perusahaan, maka sumber daya manusia yang ada pada perusahaan harus lebih ditingkatkan guna mempertahankan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan, karena penentu kelangsungan hidup suatu perusahaan adalah dengan adanya pengelolaan yang baik pada sumber daya manusia. Kontribusi penting sumber daya manusia bisa dilihat dari proses produksi, di mana ketika *financial* suatu perusahaan cukup kuat, bahan baku yang terpenuhi serta teknologi yang memadai namun jika tidak adanya sumber daya manusia yang baik, maka proses produksi dalam perusahaan tidak akan berjalan sesuai apa yang diharapkan oleh perusahaan. Adanya apresiasi oleh organisasi atas dedikasi pegawai atau usaha yang telah dilakukan karyawan berupa pengakuan dan perhatian, gaji dan promosi jabatan, serta akses informasi atau bentuk lainnya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik serta kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan dengan memberikan jaminan kesehatan dan kebutuhan saat penugasan (Wahyuni Ria Ayu, 2019).

### **Pengaruh Kompatibilitas Terhadap Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kompatibilitas antara individu dan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini berarti bahwa pengelolaan organisasi yang baik pada suatu instansi pemerintahan tentunya sangat bergantung kepada sumber daya manusia. Oleh karena itu pegawai yang mewakilinya tidak dapat dipegang sembarang orang, dikarenakan memerlukan persiapan melalui penempatan suatu pekerjaan kepada pegawai yang berkompeten di bidangnya. Pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik untuk memiliki semangat kerja, etos kerja, serta kinerja yang baik, dan yang konsisten bagi kepentingan masyarakat luas. Setiap individu dalam instansi memiliki latar belakang yang berbeda, maka sangat penting bagi instansi melihat apa saja kebutuhan maupun harapan pegawainya. Jika instansi dapat memenuhi hal tersebut maka lebih mudah bagi instansi untuk menempatkan pegawainya pada posisi yang tepat sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai dan tujuannya akan tercapai (Anindita Anastasya, 2019).

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian pengujian hipotesis dan pembahasan yang digunakan sesuai dengan tujuan hipotesis yang dilakukan, dengan analisis regresi linier berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel motivasi pelayanan publik (X1) terhadap kinerja pegawai. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa variabel motivasi pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai diterima. Motivasi pelayanan masyarakat meropengaruhi hasil kinerja karyawan. Motivasi pelayanan masyarakat yang lebih besar cenderung tampil lebih baik dalam pekerjaan sektor publik.
2. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel persepsi dukungan organisasi (X2) terhadap kinerja pegawai. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa variabel persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai diterima. Adanya apresiasi oleh organisasi atas dedikasi pegawai atau usaha yang telah dilakukan karyawan berupa pengakuan dan perhatian, gaji dan promosi jabatan, serta akses informasi atau bentuk lainnya yang diperlukan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik serta kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan dengan memberikan jaminan kesehatan dan kebutuhan saat penugasan.
3. Berdasarkan hasil analisa diketahui bahwa terdapat pengaruh secara parsial variabel kompatibilitas antara individu dan organisasi (X3) terhadap kinerja pegawai. Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kompatibilitas antara individu dan organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai diterima. Pengelolaan organisasi yang baik pada suatu instansi pemerintahan tentunya sangat bergantung kepada sumber daya manusia. Oleh karena itu pegawai yang mewakilinya tidak dapat dipegang sembarang orang, dikarenakan memerlukan persiapan melalui penempatan suatu pekerjaan kepada pegawai yang berkompeten di bidangnya.

## SARAN

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi instansi, antara lain kegiatan *public service motivation* harus didukung oleh pihak instansi agar berakibat pada peningkatan kinerja karyawan. Apabila kegiatan *public service motivation* didukung dan sudah mulai tertanam dari pribadi karyawan, maka kegiatan *public service motivation* bukan lagi suatu kewajiban namun suatu kebutuhan.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustiningrum, D. 2016. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi oleh OCB, 4(2), 212-225.



- Ahmadi, H. 2015. Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 3(1), 70-80
- Anindita, A. 2019. Analisis Pengaruh Person Organization Fit Dan Person Job Fit Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Komitmen Afektif, *Jurnal Ilmu Manajemen* 8 (1).
- Autry, C. & Daugherty, P.J. 2017. Warehouse Operations Employees: Linking Person- Organization Fit, Job Satisfaction, and Coping Responses. *Journal of Business Logistics*, 24 (1).
- Choi, S. 2016. Bridging the gap: Social networks as a theoretical mechanism linking public service motivation and performance. *International Journal of Manpower*. 4 (2), 900-916.
- Crewson, P. 2016. Public Service Motivation: Build,1g Empirical Evidence of Incidence and Effect. *Jurnal of Public Administration Research and Theory*, 4(9) 518.
- Eisenberger, R., & Huntington, R. 2016. "Perceived Organizational Support".*Journal of Applied Psychology*, Vol. 86 No. 1 pp. 42-51.
- Eisenberger, R., & Rhoades, L. 2017. "Perceived Organizational Support: A review of literature". *Journal of Applied Psychology*, 87 (4). 698-714.
- Fahrni, T. 2017. *Manajemen Kinerja*. Alfabeta, Bandung.
- Fitriastuti, Triana. 2015. Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional, dan Organizational Citizenship Behaviour terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4 (2), 103-114.
- Ghozali, H. Imam. 2016. *Apilikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Guntur, W. P. 2016. Pengaruh Person-Organization Fit, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Perawat. Semarang. *Management Analysis Journal*, 1(1).
- Hasibuan, M. S. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kooij, Dorien T. A. M. and Codnt. 2018. Perceptions of HR Practices, Person-organization Fit, and Affective Commitment: The Moderating Role of Career Stage." *Human Resource Management Journal* 28(1):61- 75.
- Kristof, A. 2016. *Person-Organization Fit an Integrative Review of its Conceptualizations, Measurements, and Impliations*. Oxford University Press, New York
- Mangkunegara, A. 2017. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mc.Cloy, RA., Campbell, J.P., & Cudeck, R. (2015). A Confirmatory Test of a Model Performance Determinants. *Journal of Applied Psychology*, 79 (4), 493-505.
- Meier, K. 2017. "Bureaucracy and democracy: the case for more bureaucracy and less democracy", *Public Administration Review*, 57 (3); 193- 199.
- Mumiasih, E., & Sudarma, K. 2016. Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Kompetensi pada Kinerja Karyawan Dimediasi Komitmen Afektif *Management, Analysis Journal*, 5(1).
- Perry, J.L. and Hondeghem. 2016. "Editors' introduction", in Perry, J.L. and Hondeghem, Eds), *Motivation in Public Management: The Call of Public Service*, Oxford University Press, New York.
- Poemomo, U. D., & Wulansari, N. 2015. Pengaruh Konflik Antar Pekerjaan- Keluarga Pada Kinerja Karyawan dengan Kelelahan Emosional sebagai Variabel Pemediasi. *Management Analysis Journal*, 5(1).
- Robbins, S. P., & Judge, T. 2015. *Perilaku Orgamsasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Russel, Sinto, S., Joko, S. 2016. A Test of Model l the Relationship between Public Service Motivation, Job Satisfaction and Organization Citizenship Behavior. *Society of Interdisciplinary Business Research*, 2(1).
- Sudarma, Ketut. 2015. Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja Dan Kualitas Pelayanan). *Jurnal Dinamika Manajemeri*, 3(1), 76-83.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Bisnis*, Alpabeta, Bandung.
- Vandenabeele, W. 2017, "Towards a public administration th ory of public service motivation: an institutional approach", *Public Management Review*, 9 (4), 545-556.
- Wahyuni, 2019. Perceived Organizational Support Dan Talent Management Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Employee Engagement, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(4).

- Waldman, D., Atwater, L. C. Robie, C., & Johnson, K. M. 2015. Self.-Other Agreement: Comparing its Relationship with Performanc1ll in the U.S. and Europe. *International Journal of Selection and Assessment*, 13(1).
- Westerman, J. & Cyr, L. 2015. An integrative analysis of person- organization fit theories. *International Journal of Selection and Assessment*, 12(3), 252-261
- Ghonyah dan Masurip. 2016. Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komitmen, *Jurnal Dinamika Manajemen* 2(2) 118-129.