

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini bertujuan untuk lebih memahami variabel-variabel dalam penelitian, serta memperdalam pengetahuan tentang variabel motivasi pelayanan publik dan kepuasan kerja maka penting untuk dipaparkan berbagai macam teori yang melengkapi kedua variabel tersebut. Selain itu, bab ini juga akan memaparkan penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian. Pemahaman yang lebih mendalam atas variabel-variabel penelitian dan keterhubungan variabel tersebut, maka semakin akurat dan kongkrit konsep maupun hasil dari penelitian ini.

2.1 Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Menurut Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan warga negara Indonesia yang telah memenuhi berbagai syarat tertentu yang kemudian diangkat menjadi pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 terdiri dari:

1. Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang merupakan pegawai ASN yang diangkat menjadi pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk kepegawaian secara nasional.
2. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang merupakan pegawai ASN yang diangkat menjadi pegawai dengan perjanjian kerja oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan kebutuhan instansi

pemerintah dan ketentuan UU.

Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki beberapa pembagian jabatan, diantaranya:

1. Jabatan administrasi yaitu sekelompok jabatan berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan publik dan administrasi pemerintah dan pembangunan. Setiap jabatan administrasi ditetapkan sesuai dengan kebutuhan, yang terdiri atas:
 - a. Jabatan administrator, yaitu yang bertanggung jawab memimpin pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan public dan administrasi pemerintahan serta pembangunan
 - b. Jabatan pengawas, yaitu yang bertanggung jawab mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana
 - c. Jabatan pelaksana, yaitu yang bertanggung jawab melaksanakan kegiatan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan serta pembangunan
2. Jabatan fungsional yaitu sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional yang berdasarkan pada keahlian serta keterampilan tertentu. Jabatan fungsional terdiri atas:
 - a. Jabatan fungsional keahlian, yang terdiri dari 4 (empat) tingkatan yaitu ahli utama, ahli madya, dan ahli pertama
 - b. Jabatan fungsional keterampilan, yang terdiri dari 4 (empat) tingkatan yaitu penyelia, mahir, terampil, dan pemula
3. Jabatan pimpinan tinggi yaitu sekelompok jabatan tinggi pada instansi pemerintah. Jabatan pimpinan tinggi terdiri atas:

- a. Jabatan pimpinan tinggi utama
- b. Jabatan pimpinan tinggi madya
- c. Jabatan pimpinan pratama

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil, PNS memiliki pembagian tugas wilayah, yaitu:

- a. Pegawai Negeri Sipil Pusat, yaitu pegawai yang gajinya diperoleh dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan bekerja pada kesekretariatan lembaga kepresidenan, kantor menteri negara koordinator, kejaksaan agung, kantor menteri negara, lembaga pemerintah non departemen, kepolisian negara Republik Indonesia, kesekretariatan lembaga tertinggi, badan narkotika nasional, kesekretariatan lembaga lain yang dipimpin oleh pejabat struktural eselon I dan yang bukan merupakan bagian dari departemen pemerintah non departemen, atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas negara lainnya.
- b. Pegawai Negeri Sipil Daerah, yaitu pegawai yang gajinya diperoleh dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan bekerja pada Pemerintah Daerah Provinsi/Kabupaten/Kota atau yang dipekerjakan di luar instansi induknya.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang masuk sebagai salah satu Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki tugas yaitu untuk:

1. Menjalankan kebijakan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan kepegawaian yang telah ditentukan

2. Pelayanan yang baik, berkualitas dan professional
3. Menjalin persatuan dan kesatuan nasionalisme.

2.2 Motivasi

2.2.1 Pengertian Motivasi

Motivasi berasal dari kata latin yaitu *movere* yang berarti dorongan daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Motivasi merupakan suatu dorongan yang membuat orang bertindak atau berperilaku dikarenakan adanya faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Menurut Adisasmita (2011) motivasi adalah suatu proses menstimulasi manusia untuk melakukan kegiatan dalam upaya mencapai sasaran-sasaran yang diinginkan secara efektif dan efisien.

2.2.2 Teori-teori Motivasi

Ada beberapa hal yang dapat memotivasi manusia dalam melakukan pekerjaan. Beberapa teori motivasi dari sudut psikologi yang dapat diimplementasikan dalam manajemen sumber daya manusia di lingkungan suatu organisasi, antara lain:

1. Teori Hirarki Kebutuhan (Maslow).

Kebutuhan diartikan sebagai kekuatan/tenaga yang menghasilkan dorongan bagi individu untuk melakukan kegiatan, agar dapat memenuhi atau memuaskan kebutuhan tersebut. Kebutuhan yang telah terpenuhi tidak berfungsi atau kehilangan kekuatan dalam memotivasi suatu kegiatan, sampai saat timbul sebagai kebutuhan baru yang mungkin sama dengan sebelumnya. Kebutuhan dalam teori Maslow selalu bersifat bertingkat, yang

secara berurutan berbeda kekuatannya termasuk juga yang disebut bekerja.

Urutan tersebut dari terkuat hingga terlemah terdiri dari:

- a. Kebutuhan fisiologis yaitu seperti rasa lapar, haus, tempat tinggal, pakaian, dan kebutuhan fisik lainnya.
- b. Kebutuhan rasa aman, yaitu kebutuhan akan perlindungan dan keselamatan terhadap kerugian emosional dan fisik.
- c. Kebutuhan sosial, yaitu sebuah kebutuhan akan rasa kasih sayang, rasa diterima dalam suatu kelompok, kekeluargaan, rasa saling dicinta dalam suatu hubungan.
- d. Kebutuhan penghargaan, yaitu kebutuhan akan status, kedudukan, kehormatan, pangkat, reputasi, dan prestasi.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri, yaitu kebutuhan untuk pemenuhan diri, pengembangan diri, ekspresi diri serta penggunaan potensi diri semaksimal mungkin.

2. Teori Dua Faktor (Federick Herzberg)

Teori ini mengemukakan bahwa ada dua faktor yang dapat mempengaruhi motivasi seseorang dalam organisasi yaitu pemuas kerja (*job satisfiers*) yang kemudian dikenal dengan istilah motivator dan penyebab ketidakpuasan (*job dissatisfiers*) yang dikenal dengan faktor-faktor *hygiene*.

- a. Motivator yaitu faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja sengg dapat memotivasi pegawai dalam melakukan pekerjaan mereka. Faktor ini antara lain yaitu faktor prestasi, faktor pengakuan/penghargaan, faktor tanggung jawab, faktor memperoleh

kemajuan dan perkembangan dalam bekerja khususnya promosi, dan faktor pekerjaan itu sendiri.

b. *Hygiene factors* yaitu sumber dari ketidakpuasan kerja. Faktor ini dapat berupa gaji atau upah, hubungan antar pekerja, kondisi kerja, kebijaksanaan perusahaan dan proses administrasi di perusahaan.

3. Teori X dan Y (Douglas McGregor)

Teori ini memberikan pandangan yang berbeda tentang manusia, dalam teori ini manusia ditandai sebagai teori X yaitu manusia dengan perilaku negatif seperti karyawan yang tidak menyukai kerja, tidak suka tanggung jawab, malas, serta harus dipaksa agar berprestasi. Sedangkan teori Y yaitu manusia yang berperilaku positif seperti karyawan yang kreatif, menyukai kerja, bertanggung jawab.

4. Teori Mc Clelland

Teori ini berfokus pada tiga kebutuhan, yaitu:

a. Kebutuhan untuk prestasi (*need for achievement*)

Teori ini mengklasifikasi motivasi berdasarkan akibat suatu kegiatan berupa prestasi yang dicapai termasuk juga dalam bekerja. Hal ini menyebabkan seseorang akan melakukan sesuatu yang lebih efisien dibandingkan sebelumnya. Dorongan ini dapat disebut dengan kebutuhan akan pencapaian.

b. Kebutuhan akan kekuasaan (*need for power*)

Dorongan untuk menjadi yang berpengaruh, untuk memiliki pengaruh, serta mengendalikan individu lain. Dalam arti lain,

kebutuhan akan kekuasaan dan otonomi. Individu dengan sikap lebih suka bertanggung jawab, senang ditempatkan pada situasi kompetitif, berorientasi pada status, serta akan lebih cenderung lebih khawatir dengan wibawa dan pengaruh yang didapatkan daripada kinerja yang efektif.

c. Kebutuhan hubungan (*need for affiliation*)

Kebutuhan untuk membangun serta menjaga hubungan afektif positif “persahabatan” dengan orang lain.

5. Teori Adams atau Kebutuhan Ekuitas

Kebutuhan akan ekuitas atau kebutuhan akan keadilan. Kebutuhan ini menyatakan bahwa manusia memiliki pikiran, perasaan, dan pandangan yang mempengaruhi pekerjaan mereka. Teori ini diciptakan khusus untuk memprediksi pengaruh imbalan terhadap perilaku manusia. Pada teori ini Adam mengemukakan bahwa individu-individu akan membuat perbandingan-perbandingan terhadap suatu pekerjaan. Perbandingan-perbandingan tersebut sangat mempengaruhi kestabilan pikiran dan perasaan mereka mengenai sebuah imbalan dan menghasilkan perubahan motivasi dan perilaku.

2.3 Motivasi Pelayanan Publik atau *Public Service Motivation* (PSM)

2.3.1 Pengertian *Public Service Motivation* (PSM)

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik *public service motivation* (PSM) merujuk pada konsep yang dikembangkan oleh para administrasi publik di Barat. Konsep ini bermakna bahwa motivasi yang

mendorong seseorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada rakyat/publik. Pekerja di sektor publik dicirikan dengan etika melayani publik, sehingga mereka dimotivasi oleh karakteristik pekerjaan yang berbeda dengan karyawan di sektor swasta. Menurut Rashid dan Rashid (2012) ada perbedaan antara motivasi pegawai sektor publik dan sektor swasta. Motivasi pegawai sektor publik lebih banyak terdorong dari faktor keseimbangan antara rasa tanggung jawab atas pekerjaannya dan keluarga (*intrinsic reward*), sedangkan pekerja sektor swasta lebih dominan pada faktor finansial (*extrinsic reward*), lingkungan kerja dan pengembangan karir.

Perry dan Wise (1990) mendefinikan motivasi pelayanan publik atau *public service motivation* (PSM) sebagai kecenderungan seseorang individu dalam merespons motif yang secara umum dan unik terdapat dalam instansi publik, yang meliputi ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik, tanggung jawab terhadap kepentingan publik, dan kewajiban sebagai warga negara, bersimpati atau kasihan dan sikap pengorbanan diri. Perry dan Wise (1990) terdapat tiga motif yang dicirikan dalam motivasi pelayanan publik yaitu pertama motif rasional yaitu individu tertarik untuk bekerja pada sektor publik karena memiliki kepentingan untuk mendukung sektor privat tertentu pada saat ia memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan publik. Kedua, motif afektif didasarkan pada faktor emosional atau sebuah komitmen terhadap program yang didasarkan atas keyakinan mengenai manfaat sosial dan rasa patriotisme. Ketiga, motif normatif yang didasarkan oleh keinginan untuk melayani kepentingan publik, dan loyalitas terhadap tugas dan pemerintah.

Beberapa definisi yang telah di kemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi pelayanan publik atau *public service motivation* (PSM) adalah salah satu bentuk motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja atau pegawai untuk berbuat baik kepada rakyat atau publik dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

2.3.2 Dimensi Motivasi Pelayanan Publik

Menurut Perry (1996) ada 4 (empat) dimensi dalam PSM yaitu:

1. Ketertarikan terhadap pembuatan keputusan (*attraction to public policy making*). Dimensi ini berkaitan dengan motivasi untuk berprestasi yang memungkinkan untuk individu mencapai kepuasan batin atau pribadi. Indikator dimensi ini yaitu pandangan terhadap proses politik dalam pembuatan kebijakan politik, ketertarikan terhadap kehidupan politisi, ketertarikan pada proses yang bersih dalam proses politik pembuatan kebijakan publik.
2. Komitmen terhadap kepentingan publik dan tugas sipil (*commitment to publik interest and civic duty*). Dimensi ini berkaitan dengan keinginan untuk melayani rakyat, yang didorong oleh keyakinan yang tulus dan kasih sayang untuk kepentingan sosial yang dapat berupa kepentingan individu dalam program atau pelayanan publik tertentu dengan indikatornya adalah ketertarikan terhadap hal-hal yang terjadi dilingkungan sekitarnya, serta berkontribusi terhadap

lingkungan yang ada di sekitar tanpa adanya rasa egois, kemudian kesadaran akan pentingnya makna pelayanan publik, menempatkan kepentingan masyarakat daripada kepentingan diri sendiri, serta kesadaran bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab terhadap negara.

3. Kasih sayang (*compassion*). Dimensi ini ditandai dengan keinginan untuk membantu orang lain, sifat dan perasaan berbagi dengan orang lain, mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*). Bersedia untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat umum yang didasarkan pada nilai *altruism* atau keinginan untuk melayani orang lain tanpa memedulikan diri sendiri dengan indikator yaitu perasaan empati terhadap nasib orang-orang yang tidak beruntung, perasaan iba saat melihat orang lain dalam kesulitan atau kesusahan, tertarik pada program-program sosial, kesadaran bahwa patriotism adalah pandangan terhadap kesejahteraan orang lain meskipun tidak mengenal secara personal, kesadaran akan hidup tergantung terhadap satu dan lainnya.

4. Pengorbanan diri (*self-sacrifice*). Dimensi ini berkaitan dengan sikap cinta tanah air, bertanggung jawab dengan tugas, setia kepada negara. Faktor ini juga dipengaruhi oleh rasa kasih yang luas kepada semua orang yang ada di dalam kekuasaan politik suatu pemerintah yang harus diimplementasikan dengan sikap melindungi warga negara yang berkaitan dengan pemenuhan hak-hak dasarnya. Indikatornya

adalah keyakinan dalam membuat sebuah perubahan dalam masyarakat, mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat daripada pemenuhan kebutuhan finansial, memiliki pandangan dengan mengerjakan kepentingan yang lebih besar, mendahulukan tugas kantor daripada kepentingan diri sendiri, merasa senang ketika melayani masyarakat, berpandangan bahwa harus memberi lebih kepada masyarakat daripada apa yang diberikan oleh masyarakat, serta mau mengambil resiko untuk kepentingan orang lain, dan memiliki sikap rela berkorban untuk kepentingan masyarakat.

2.4 Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

2.4.1 Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Triatna, 2015). Pekerjaan yang memberikan kepuasan kerja bagi pelakunya ialah pekerjaan yang dirasa menyenangkan untuk dikerjakan (Supriyanto & Machfudz, 2010). Kepuasan kerja juga dapat diartikan sebagai suasana hati positif yang dihasilkan dari evaluasi terhadap pekerjaan dan pengalaman kerja seorang karyawan. Menurut Springer (2011) kepuasan kerja akan terjadi ketika karyawan merasa tujuan pribadinya sesuai dengan harapan pada beberapa aspek dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah kondisi emosional positif yang dihasilkan dari pekerjaan sehingga memenuhi nilai

individual terhadap pekerjaan yang dilakukan (Kian *et al.*, 2013). Pada dasarnya, kepuasan kerja dapat digunakan untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, meningkatkan produktivitas, menurunkan tingkat absensi, meningkatkan loyalitas karyawan dan mempertahankan karyawan untuk tetap bekerja di suatu perusahaan. Selain itu, dengan adanya kepuasan kerja, diharapkan dapat membuat seorang karyawan memiliki tingkat kehadiran dan perputaran kerja yang baik, pasif dalam serikat kerja, dan memiliki prestasi kerja yang lebih baik dari karyawan lainnya. Sedangkan karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja akan memberikan dampak negatif bagi perusahaan berupa perputaran kerja, kelambanan dalam menyelesaikan pekerjaan, pengunduran diri lebih dini, aktif dalam serikat kerja, terganggu kesehatan fisik dan mental karyawannya (Achmad, 2010).

2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut Abdus (2014) mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, terdapat dua hal yang mempengaruhinya yakni faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik merupakan faktor yang berasal dari diri karyawan, sedangkan faktor ekstrinsik merupakan faktor yang berasal dari luar diri seorang karyawan seperti lingkungan kerja dan sistem gaji. Sutrisno (2017) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdiri dari empat hal, yaitu:

1. Faktor psikologis

Faktor pertama berhubungan dengan kondisi kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketenteraman dalam bekerja, sikap terhadap pekerjaan,

bakat dan keterampilan. Seseorang yang memiliki ketenteraman dalam bekerja akan bekerja dengan perasaan yang positif. Sehingga dengan kondisi demikian, dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja yang dapat berpengaruh pada kepuasan kerja.

2. Faktor sosial

Faktor kedua ini memiliki hubungan yang sangat erat dengan interaksi sosial antara karyawan dengan rekan kerja maupun karyawan dengan atasan.

3. Faktor fisik

Faktor fisik memiliki hubungan dengan jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruang, suhu, penerangan, sirkulasi udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan lain sebagainya.

4. Faktor finansial

Faktor finansial berhubungan erat dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, tunjangan, promosi, jaminan sosial, fasilitas yang diberikan dan sebagainya.

Menurut Nurlita (2018) terdapat lima model utama yang menyebabkan kepuasan kerja:

a. Pemenuhan (*Need Fulfillment*)

Model ini menjelaskan bahwa kepuasan dapat ditentukan oleh karakteristik dari pekerjaan yang memungkinkan seorang individu untuk memenuhi kebutuhan. Hal ini membuktikan bahwa kebutuhan yang tidak terpenuhi dapat mempengaruhi kepuasan dan *turnover*.

b. Ketidakcocokan (*Discrepanciest*)

Model ini menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil dari harapan yang terpenuhi. Harapan yang terpenuhi yaitu perbedaan antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap hasil pekerjaan (seperti gaji, dan kesempatan promosi yang baik) dengan apa yang di dapatkan pada kenyataannya. Ketika harapan tersebut tidak sesuai atau lebih besar dari apa yang diterima, maka seseorang akan merasa tidak puas.

c. Pencapaian Nilai (*Value Attainment*)

Model ini menjelaskan bahwa kepuasan berasal dari persepsi yaitu pekerjaan untuk pemenuhan nilai-nilai penting

d. Persamaan (*Equity*)

Model ini menjelaskan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari bagaimana keadilan diberikan kepada individu di tempat kerja. Kepuasan berasal dari persepsi seorang individu bahwa output pekerjaan relatif sama dengan inputnya.

e. Komponen Watakgenetik (*Genetic Components*)

Model ini menjelaskan bahwa perbedaan individu yang puas diberbagai situasi kerja dan individu yang tampak tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa sebagian kepuasan kerja merupakan fungsi dari sifat-sifat pribadi dan faktor genetik.

2.4.3 Aspek Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa aspek kepuasan kerja. Merujuk pada pendapat Tasios dan Giannouli (2017), aspek kepuasan kerja terdiri atas lima hal yaitu:

1. Sifat Pekerjaan

Sifat pekerjaan merupakan kondisi di mana suatu pekerjaan tidak bertentangan dengan hati nurani. Selain itu, sifat pekerjaan merupakan suatu kondisi di mana seorang pekerja dapat menikmati pekerjaan atau tidak.

2. Gaji

Gaji merupakan upah yang diterima oleh seorang karyawan atas apa yang dikerjakannya.

3. Promosi

Promosi adalah kesempatan yang diperoleh oleh seorang karyawan untuk meningkatkan jabatan yang diembanya.

4. Supervisi

Supervisi adalah dukungan dari atasan dalam pekerjaan seperti pengawasan langsung terhadap kompetensi atau memberikan bantuan teknis terkait penugasan yang diberikan.

5. Rekan Kerja

Rekan kerja adalah sekelompok orang yang berada dalam satu perusahaan. Aspek ini mengacu pada hubungan kerja sama pada rekan kerja yang memiliki semangat, kompetensi dan mampu bekerja bersama-sama.

2.5 Penelitian Terhadulu

Terdapat beberapa penelitian terhadulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Winarsih (2016) tentang pengaruh *public service motivation* (PSM) terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Rawat Inap Kota Yogyakarta. Di dalam penelitiannya membuktikan bahwa *public service motivation* (PSM) berhubungan positif dengan kepuasan kerja individual di organisasi sektor publik. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ardadi *et al.* (2014) tentang pengaruh *public service motivation* terhadap *job satisfaction* dan *organizational citizenship behavior* pada pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) didapatkan hasil bahwa para pegawai memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi sehingga pendukung terbentuknya kepuasan kerja.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Liu *et al* (2008) tentang pengaruh ke empat dimensi motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pada pegawai pemerintah di Cina ditemukan hasil bahwa ada pengaruh signifikan dari motivasi pelayanan publik dan kepuasan kerja. Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Nurlita (2018) tentang pengaruh *public service motivation* (PSM) terhadap kinerja pegawai dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada pegawai pemerintah ditemukan hasil bahwa variabel PSM memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja. Pada penelitiannya menunjukkan bahwa pegawai Pemerintah Kab. Sragen memiliki PSM yang tinggi terhadap kepuasan kerja, artinya mereka percaya memiliki kemampuan yang dapat digunakan dalam menyelesaikan tugas.

2.6 Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini meneliti pengaruh motivasi pelayanan publik atau *public service motivation* (PSM) terhadap kepuasan kerja pada Pegawai Negeri Sipil di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kutai Timur.

2.6.1 Pengaruh Ketertarikan Pada Pembuatan Keputusan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kutai Timur

Perry dan Wise (1990) menyatakan bahwa ketertarikan pada pembuatan keputusan dalam konsep *public service motivation* masuk dalam motif rasional yang merujuk kepada setiap tindakan yang diambil oleh seseorang untuk mencapai tujuan terbesar dari kepuasannya. Hal tersebut dapat dicapai jika seseorang tersebut terlibat dalam proses perumusan kebijakan dan partisipasi dalam pembuatan kebijakan yang menghasilkan motif dalam pekerjaan mereka serta membangun citra diri mereka. Motif ini dapat memotivasi seseorang dalam daya tariknya terhadap pembuatan kebijakan publik, komitmen dengan kebijakan publik serta kepuasan dalam memberikan pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Liu *et al* (2008) menyatakan bahwa semakin tinggi ketertarikan pada pembuatan keputusan yang pada menyebabkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Dengan demikian, seorang pegawai negeri sipil yang memiliki daya tarik terhadap pembuatan kebijakan publik maka akan mencapai tujuan dari kepuasannya. Maka dari itu penelitian ini membuat hipotesis yang dapat dikembangkan sebagai berikut:

H1: Ketertarikan pada pembuatan keputusan berpengaruh positif

terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*).

2.6.2 Pengaruh Komitmen Terhadap Kepentingan Publik Dan Tugas Sipil Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kutai Timur

Pada penelitian Li (2010) menyatakan bahwa dimensi komitmen terhadap kepentingan publik dan tugas sipil berpengaruh signifikan dengan kepuasan kerja. Dimensi ini berkaitan dengan motif normatif, yaitu didasarkan pada nilai-nilai sosial dan norma dari yang pantas dan tepat, karena aksi sosial menggabungkan unsur kehendak seseorang secara sukarela. Motif ini melibatkan dedikasi terhadap suatu sebab serta keinginan untuk melayani kepentingan umum, tetapi hal itu dirasakan. Oleh sebab itu, mereka termasuk keinginan untuk mengejar suatu kepentingan umum yang kemudian mengekspresikan rasa kewajiban dan kesetiaan kepada pemerintah (Perry dan Wise, 1990). Didukung oleh penelitian Liu *et al* (2008) yang menyatakan bahwa komitmen terhadap kepentingan publik dan tugas sipil berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian, pegawai negeri sipil dengan komitmen terhadap kepentingan publik dan tugas sipil yang tinggi akan merasa puas dengan pekerjaannya. Maka dari itu, penelitian ini membuat hipotesis yang dapat dikembangkan sebagai berikut:

H2: Komitmen terhadap kepentingan publik dan tugas sipil berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*).

2.6.3 Pengaruh Kasih Sayang Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kutai Timur

Dimensi kasih sayang masuk kedalam motif afektif, motif ini mengacu pada tindakan yang didasarkan pada respons emosional manusia terhadap konteks sosial. Dalam hal ini, emosi digunakan sebagai dasar motivasi. Brawer *et al* (2000) motif afektif ditandai dengan keinginan untuk membantu orang lain, serta termasuk empati, altruisme, dan kerenginan sosial lainnya. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wu (2010) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh positif antara kasih sayang terhadap kepuasan kerja. Pegawai negeri sipil yang memiliki rasa keinginan untuk membantu orang lain akan merasa puas dalam pekerjaan mereka. Maka dari itu, penelitian ini membuat hipotesis yang dapat dikembangkan sebagai berikut:

H3: Kasih sayang berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*).

2.6.4 Pengaruh Pengorbanan Diri Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kutai Timur

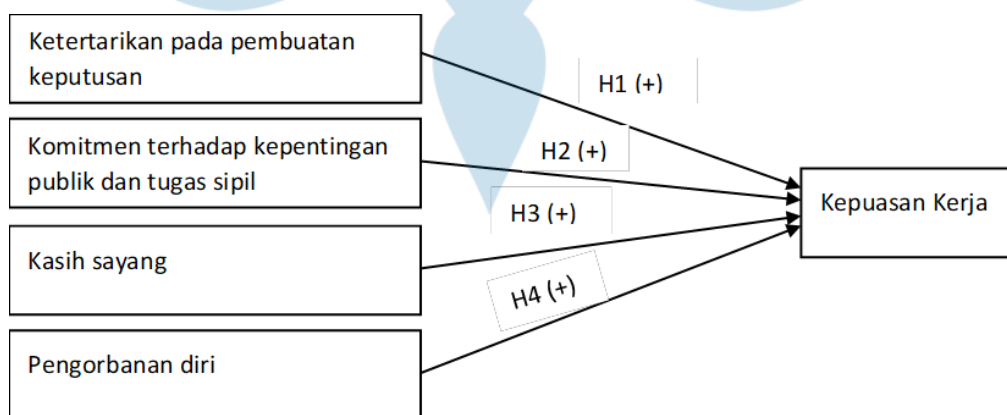
Pada penelitian yang dilakukan oleh Zhu *et al* (2014) menyatakan bahwa dimensi PSM yaitu pengorbanan diri berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Norma dan emosi yang kuat untuk mengabdikan pada sektor publik memerlukan kesesuaian nilai-nilai organisasi dengan nilai-nilai individu. Organisasi dan individu akan saling tertarik apabila terdapat kesesuaian antara satu dan yang lain. Pegawai negeri sipil yang puas dengan pekerjaan mereka akan merasa bahwa pekerjaan yang mereka lakukan memungkinkan untuk

pemenuhan nilai-nilai yang penting bagi mereka. Oleh sebab itu, pengorbanan diri merupakan salah satu nilai inti pada sektor publik. Dengan demikian pegawai negeri sipil dengan nilai pengorbanan yang lebih tinggi akan lebih puas dengan pekerjaan mereka, karena nilainya sama dengan semangat sektor publik (Liu *et al*, 2008). Oleh sebab itu, penelitian ini membuat hipotesis yang dapat dikembangkan sebagai berikut:

H4: Pengorbanan diri berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*).

2.7 Kerangka Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh dimensi-dimensi motivasi pelayanan publik (*public service motivation*) terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*) pada Pegawai Negeri Sipil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Kutai Timur. Selain itu, dalam pembuatan kerangka penelitian, penulis mengembangkan kerangka penelitian Liu *et al*, (2008) sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka penelitian pengaruh motivasi pelayanan publik *atau public service motivation* (PSM) terhadap kepuasan kerja