

**PENGARUH KONSEP DIRI DAN EFIKASI DIRI
TERHADAP *PUBLIC SERVICE MOTIVATION* DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu
Administrasi Publik**



Oleh:

PUTRI CHARISMA CHAIRUL

NIM. 07011281924107

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MEI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

“PENGARUH KONSEP DIRI DAN EFIKASI DIRI TERHADAP *PUBLIC SERVICE MOTIVATION* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG”

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**Putri Charisma Chairul
07011281924107**

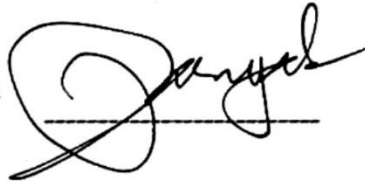
Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2023

Pembimbing Skripsi

Tanda Tangan

Tanggal

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005**



Yuni²³

Mengetahui,

Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

“Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap *Public Service Motivation* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”

SKRIPSI

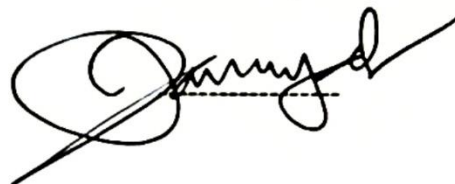
Oleh :
Putri Charisma Chairul
NIM. 07011281924107

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 19 Mei 2023

Pembimbing :

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

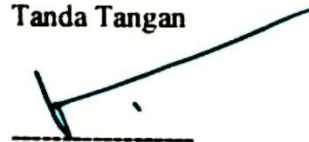
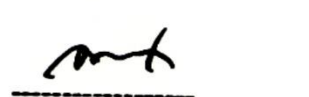
Tanda Tangan



Penguji :

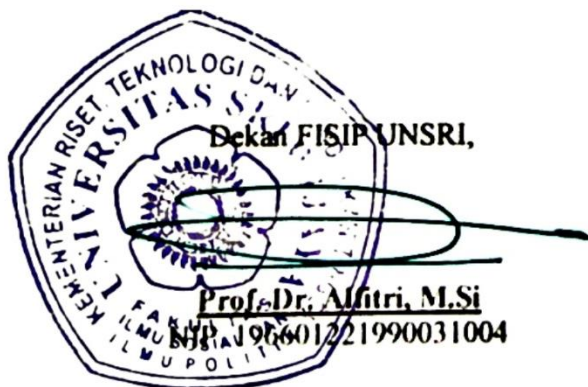
1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121000

Tanda Tangan

2. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

Mengetahui,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Charisma Chairul
NIM : 07011281924107
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap *Public Service Motivation* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Indralaya, 05 Mei 2023



Putri Charisma Chairul
NIM.07011281924107

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Sebab aku percaya bahwa semua yang terjadi di hidupku atas izin Allah SWT dan ada alasan baik di balik itu semua.

PERSEMBAHAN

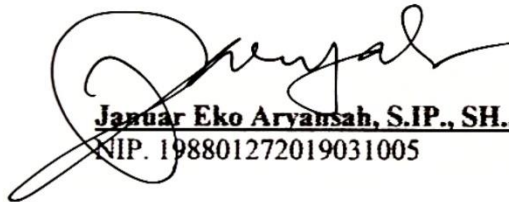
Skripsi ini ku persembahkan kepada Allah SWT, kedua orangtuaku, abang adik ku, keluargaku, temanku, dan ku persembahkan skripsi ini untuk diriku sendiri yang telah bertahan sejauh ini, yang selalu menangis pada setiap ketikan kata di skripsi ini, yang selalu merasa tidak akan bisa menyelesaikan skripsi ini namun sekarang telah berdiri dan mempertanggungjawabkan hasil skripsinya.

ABSTRACT

This research is entitled "Self-Concept and Self-Efficacy on Public Service Motivation at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Palembang City". This study aims to determine the effect of self-concept and self-efficacy on public service motivation in employees of the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Palembang City. The method used is descriptive quantitative with data collection techniques namely questionnaires and observation. This study uses the theory of William Howard Fitts, Albert Bandura, James L Perry, and Lois Recascino Wise. The results of this study indicate that there is an influence between self-concept on public service motivation, self-efficacy on public service motivation, then self-concept and self-efficacy simultaneously on public service motivation in employees at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Palembang City. This is evidenced from the results of the questionnaire regression test obtained.

Keywords : *Self-Concept, Self-Efficacy, Public Service Motivation, Employees, Investment and One-Stop Integrated Services Office in Palembang City*

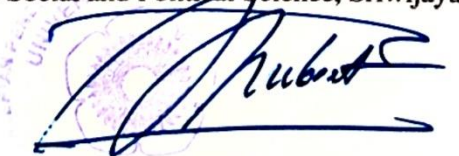
Advisor



Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Mei 2023

Head of Public Administration Departement
Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University



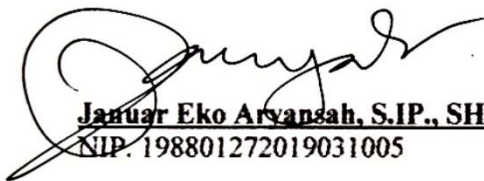
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap *Public Service Motivation* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konsep diri dan efikasi diri terhadap *public service motivation* pada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yakni kuesioner dan observasi. Penelitian ini menggunakan teori William Howard Fitts, Albert Bandura, James L Perry, dan Lois Recascino Wise. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara konsep diri terhadap *public service motivation*, efikasi diri terhadap *public service motivation*, lalu konsep diri dan efikasi diri secara simultan terhadap *public service motivation* pada pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Hal ini dibuktikan dari hasil uji regresi kuesioner yang diperoleh.

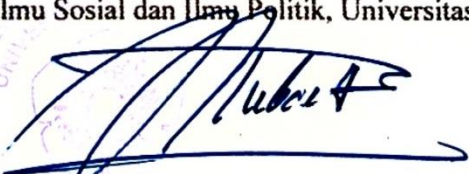
Kata Kunci: Konsep Diri, Efikasi Diri, *Public Service Motivation*, pegawai, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Pembimbing



Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Mei 2023
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap *Public Service Motivation* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”**. Skripsi ini menjadi bukti bisu tentang perjalanan dan rintangan yang penulis lalui untuk dapat menyempurnakan studi penulis di Universitas Sriwijaya ini. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah mempermudah penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis yaitu Chairul Achjar Adam dan Yuyun Angel Suharti yang selalu memberikan doa serta semangat dari awal hingga detik ini.
3. Abang dan adik saya yakni Yuschal Ilham Chairul dan Putri Chaicyuni yang telah memberikan warna dalam hidup penulis sehingga tidak jenuh dalam menyusun skripsi.
4. Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., IPU., ASEAN. Eng. selaku Rektor Universitas Sriwijaya
5. Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Januar Eko Aryansah., S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan juga selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah sabar dalam memberikan nasihat dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Aulia Utami Putri, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan semangat dari awal penulis memulai perkuliahan di Universitas Sriwijaya ini.
9. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas semua arahan, ilmu, wawasan, dan pengalaman yang telah diberikan.
10. Bapak Saipul Rahman, S.Sos., M.Si selaku Pembina Tingkat I dari instansi Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di DPMPSTP Kota Palembang.
11. Mba Mona dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kak Arfin dan Mba Wenny dari Bank Syariah Indonesia yang telah memberikan support dan masukan kepada penulis.
13. BEM KM FISIP UNSRI Kabinet Magna Cita yang selalu memberikan warna dan semangat untuk penulis.
14. Terima kasih untuk sahabat seperjuangan aku Putri Uzdah Wulandari dan Astrid Widinah yang telah menjadi *support system* dari awal hingga akhir. Juga Putri Aprilia teman seperjuangan bimbingan skripsi.

15. Terima kasih untuk Hasna, Afra, dan Aji selaku teman SMA penulis yang selalu memberikan support dari jauh kepada penulis.
16. Terima kasih kepada Bang Otun dan Bang Faliq selaku Kakak tingkat penulis yang banyak memberi arahan kepada penulis selama berkuliah di UNSRI.
17. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2019.

Palembang, 05 Mei 2023

Penulis,



Putri Charisma Chairul

NIM. 07011281924107

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Konsep Diri	10
2.2.1 Pengertian Konsep diri.....	10
2.2.2 Dimensi Konsep Diri	12
2.2.3 Indikator Konsep Diri	14
2.3 Efikasi Diri	15
2.3.1 Pengertian Efikasi Diri.....	15
2.3.2 Dimensi Efikasi Diri	17
2.3.3 Indikator Efikasi Diri	18

2.4 <i>Public Service Motivation</i> (PSM).....	19
2.4.1 Pengertian <i>Public Service Motivation</i> (PSM).....	19
2.4.2 Dimensi <i>Public Service Motivation</i> (PSM)	19
2.4.3 Indikator <i>Public Service Motivation</i> (PSM)	21
2.5 Pengaruh Konsep Diri terhadap <i>Public Service Motivation</i>	23
2.6 Pengaruh Efikasi Diri terhadap <i>Public Service Motivation</i>	24
2.7 Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap <i>Public Service Motivation</i> ..	25
2.8 Kerangka Pemikiran	26
2.9 Hipotesis Penelitian	26
2.10 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Definisi Konsep.....	34
3.3 Definisi Operasional.....	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	37
3.4.1 Jenis Data.....	37
3.4.2 Sumber Data	37
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.5.1 Populasi.....	38
3.5.2 Sampel	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6.1 Data primer	39
3.6.2 Teknik Pengembangan Alat Ukur Skala.....	41
3.6.3 Data Sekunder.....	42
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Uji Instrumen	43
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.7.4 Pengujian Hipotesis Asosiatif.....	53
3.8 Sistematika Penulisan.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	57

4.1.1 Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	58
4.1.2 Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	58
4.1.3 Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	59
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	59
4.1.5 Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	60
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	64
4.3 Hasil Penelitian.....	67
4.3.1 Hasil Observasi	67
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	70
4.3.3 Hasil Uji Intrumen	79
4.3.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	84
4.3.5 Analisis Linear Berganda.....	88
4.3.6 Pengujian Hipotesis	89
4.4 Pembahasan	93
4.4.1 Pengaruh Konsep Diri Pegawai terhadap <i>Public Service Motivation</i>	95
4.4.2 Pengaruh Efikasi Diri terhadap <i>Public Service Motivation</i>	96
4.4.3 Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap <i>Public Service Motivation</i>	97
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 tahun 2022 DPMPTSP.....	5
Tabel 2. Ulasan Pelayanan DPMPTSP Kota Palembang di Google.....	7
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 4. Definisi Operasional	35
Tabel 5. Pembobotan dalam skala Likert <i>untuk kuesioner</i>	41
Tabel 6. Pembobotan dalam skala Likert untuk observasi.....	41
Tabel 7. Jumlah Pegawai pada Setiap Bidang	60
Tabel 8. Tugas dan Wewenang Pegawai Tiap Bidang.....	60
Tabel 9. Daftar Responden Kuesioner Berdasarkan Bidang Kerja.....	66
Tabel 10. Hasil Observasi Aktivitas Pegawai Bagian Front Office.....	67
Tabel 11. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	70
Tabel 12. Deskripsi Jawaban Berdasarkan Skala Variabel Konsep Diri	73
Tabel 13. Deskripsi Jawaban Berdasarkan Skala Variabel Efikasi Diri	75
Tabel 14. Deskripsi Jawaban Berdasarkan Skala Variabel <i>Public Service Motivation</i>	77
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS.....	80
Tabel 16. Hasil Uji Validitas Setelah Item Tidak Valid Dihapus	83
Tabel 17. Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan SPSS	84
Tabel 18. Hasil Uji Normalitas Menggunakan SPSS.....	85
Tabel 19. Hasil Uji Linearitas Variabel Konsep Diri terhadap <i>Public Service Motivation</i>	85
Tabel 20. Hasil Uji Linearitas Variabel Efikasi Diri terhadap <i>Public Service Motivation</i>	86
Tabel 21. Hasil Uji Multikolonieritas Menggunakan SPSS.....	87
Tabel 22. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan SPSS	87
Tabel 23. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	88
Tabel 24. Hasil Uji T Menggunakan SPSS.....	90
Tabel 25. Koefisien Determinasi Variabel Konsep Diri terhadap <i>Public Service Motivation</i>	90

Tabel 26. Hasil Koefisien Determinasi Variabel Efikasi Diri terhadap <i>Public Service Motivation</i>	91
Tabel 27. Hasil Uji F Menggunakan SPSS	92
Tabel 28. Koefisien Determinasi Variabel Konsep Diri dan Efikasi diri terhadap <i>Public Service Motivation</i>	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 2. Gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	57
Gambar 3. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	64
Gambar 4. Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	65
Gambar 5. Karakteristik Responden berdasarkan Status Kepegawaian	66

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Kuesioner
- Lampiran 2. Lembar Observasi
- Lampiran 3. Hasil Perhitungan Jumlah Sampel
- Lampiran 4. SK Skripsi
- Lampiran 5. ST Pembimbing
- Lampiran 6. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 7. Kartu Bimbingan Sempro
- Lampiran 8. Matriks Sempro
- Lampiran 9. Kartu Bimbingan Kompre
- Lampiran 10. Matriks Kompre
- Lampiran 11. Bukti Lulus Siluet
- Lampiran 12. Bukti Hasil Turnitin
- Lampiran 13. Dokumentasi Kegiatan Penelitian

DAFTAR SINGKATAN

1. ASN : Aparatur Sipil Negara
2. DPMPTSP : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. PERWAKO : Peraturan Walikota
4. PSM : *Public Service Motivation*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Organisasi tak akan lepas dari yang namanya sumber daya manusia karena begitu penting dan menjadi kunci akan perkembangan organisasi nantinya. Pada dasarnya, sumber daya manusia berwujud individu yang menggerakkan, memikirkan, dan merencanakan di sebuah organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut (Silitonga, 2020). Semangat pegawai dalam mengabdikan dirinya pada pekerjaannya ditimbulkan oleh motivasi pelayanan publik.

Perry & Wise (1996) mengartikan motivasi pelayanan publik atau *Public Service Motivation* (PSM) sebagai kecenderungan individu merespon motif yang secara unik dan biasanya terdapat dalam lembaga publik dan organisasi merujuk pada kebutuhan psikologis. Istilah pelayanan publik dijelaskan sebagai motivasi orang yang dipekerjakan pemerintah di administrasi publik untuk berkontribusi pada kebaikan bersama masyarakat (UNDP dalam Haris, 2018). Perry dan Annie tahun 2008 (dalam Hakim & Hamid, 2021) menjelaskan bahwa motivasi pelayanan publik atau PSM, merupakan jenis atau karakteristik motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi termasuk keyakinan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi pekerja (pegawai) dan kepentingan organisasi. Hal ini mendorong mereka untuk melakukan perbuatan baik dan berkontribusi pada kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Kepercayaan pada diri pegawai ini disebut efikasi diri atau *self efficacy*.

Albert Bandura pada tahun 1997 menjelaskan *self efficacy* sebagai keyakinan atau kepercayaan yang dipegang individu tentang kesanggupannya, hasil kerja mereka, dan bagaimana keyakinan tersebut mempengaruhi perilaku mereka (Judge et al., 2005). Efikasi diri yang rendah pada pegawai akan sangat berdampak akan performa pegawai saat mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya. Pegawai akan lesu untuk bekerja, rasa gelisah saat mengerjakan tugas, tidak sanggup menjalankan tanggung jawab, dan mudah menyerah sama pekerjaannya (Amir, 2016). Jika pegawai mempunyai efikasi diri yang tinggi, pegawai akan yakin kalau dirinya sanggup menjalankan tugasnya dengan baik. Sebaliknya, pegawai akan kebingungan dan kesulitan saat menyelesaikan pekerjaannya jika ia memiliki efikasi diri yang rendah. Pegawai akan termotivasi untuk menyelesaikan tugas dan permasalahan yang dihadapi dengan baik karena adanya keyakinan diri yang ada pada pegawai. Individu akan terpengaruhi oleh efikasi diri yang ada pada dirinya untuk menetapkan tindakan apa yang akan dilakukannya untuk meraih tujuan (Ghufron & Risnawitaq, 2017). Individu yang telah menetapkan tindakan apa yang diyakini untuk dirinya untuk meraih tujuan, berasal dari konsep diri yang telah ia yakini pada dirinya sendiri.

Menurut Burns (dalam Novianti & Yohanes, 2015), konsep diri adalah harga diri atau penerimaan diri yang mencakup cara orang memandang dan meyakini tentang dirinya sendiri yang nantinya akan menentukan siapa dia, apa yang dapat ia lakukan, dan menjadi apa ia nantinya di dalam pikirannya sendiri. Bila pegawai menganggap dirinya adalah individu yang rajin dan mampu mengerjakan tugasnya, maka pegawai itu akan berusaha menjalankan pekerjaannya untuk mencapai target yang ditentukan berdasarkan peraturan yang berlaku dengan bersungguh-sungguh, sehingga memperoleh hasil yang memuaskan.

Pegawai yang memiliki tingkat konsep diri dan efikasi diri yang tinggi, maka pegawai akan termotivasi untuk mengabdikan dirinya pada pekerjaannya dan muncul *public service motivation*. Pegawai yang memiliki konsep diri yang tinggi, bahwa pegawai memandang dirinya seseorang yang giat, rajin, dan semangat, maka ia pun memiliki efikasi diri yang tinggi karena ia percaya akan kemampuannya untuk menuntaskan pekerjaan yang merupakan tanggung jawabnya. Hal ini selaras dengan studi mengenai perilaku organisasi yang dimana menjelaskan bahwa karakter yang dibawa individu ke dalam tatanan organisasi seperti kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan kebutuhan, dan pengalaman masa lalunya. Ini semuanya adalah karakteristik yang di punya individu, dan karakteristik ini akan dibawa olehnya manakala ia akan memasuki sesuatu lingkungan baru, yakni organisasi atau lainnya. Jikalau karakteristik individu terintegrasi dengan karakteristik organisasi maka akan terwujudlah perilaku individu dalam organisasi yang baik pula, dalam hal ini yaitu memiliki motivasi yang tinggi untuk memberikan pelayanan kepada publik (Thoha dalam Tahir, 2014).

Setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda dari segi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, pengharapan, dan lainnya.. Setiap organisasi pun memiliki karakteristik yang berbeda-beda, dari segi tugas, wewenang, tanggung jawab, dan sebagainya. Karakteristik individu harus selaras dengan karakteristik organisasi tempat ia berkerja agar tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Dalam hal ini, konsep diri dan efikasi diri termasuk ke dalam karakteristik individu tersebut. Jika konsep diri dan efikasi diri pada individu selaras dengan karakteristik organisasi, maka tercapainya tujuan organisasi yang salah satunya yakni memberikan pelayanan yang baik kepada publik (David A.Nadler dalam Tahir, 2014). Di sinilah mengapa kita

perlu memahami sifat-sifat manusia, karena dengan memahami hal tersebut dimana mengapa setiap orang berbeda maka kita akan paham mengapa seseorang berperilaku berbeda dengan yang lain di dalam melaksanakan suatu kerja yang sama.

Konsep diri dan Efikasi diri berarti seseorang itu merasa yakin dan mampu bahwa ia bisa melakukan sesuatu. Pegawai yang bekerja di sebuah instansi pasti sudah melewati proses yang panjang hingga akhirnya dapat bekerja di tempat kerjanya. Jikalau mereka mencoba melamar pekerjaan itu artinya mereka yakin dan mampu untuk pekerjaan yang akan dilakukan nanti. Setiap pegawai pasti punya tugas dan tuntutan nya masing-masing, karena untuk itu mereka di gaji. Realitanya, masih banyak pegawai (tidak hanya satu atau dua, melainkan banyak) yang sering lalai dalam tugasnya. Mulai dari ketidakdisiplinan waktu, pelayanan yang buruk dan kurang ramah, nada bicara dan raut wajah yang kurang baik, kurang fokus saat bekerja seperti sambil bermain *gadget* atau asyik berbicara rekan lainnya, kurang cekatan dan beberapa lainnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan tempat berlangsungnya beberapa kegiatan pelayanan perizinan terpadu kepada masyarakat. Saat ini DPMPTSP mengkoordinasi 30 instansi dengan 373 jenis layanan yang tergabung dalam Mal Pelayanan Publik. Tujuan dari adanya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini agar pelayanan dilaksanakan dalam satu pintu, sehingga meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mempersingkat prosedur pelayanan, guna mencapai pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan terjangkau.

Hasil studi awal penelitian oleh (Wahyuli, 2020) mengatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota Palembang belum mencapai tingkat yang

prima sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Lambatnya kinerja tim kerja verifikasi lapangan, kinerja penanganan pengaduan yang kurang baik, serta penyelenggaraan pelayanan penyuluhan dan konsultasi yang kurang ideal bagi petugas *front Office* merupakan contoh fenomena pelayanan perizinan yang belum berkualitas di DPMPTSP. Di sisi lain, beberapa karyawan melakukan pekerjaannya dengan santai dan tanpa memahami pentingnya apa yang seharusnya mereka lakukan. Kurangnya pemahaman komponen-komponen penting tugas menunjukkan kurangnya keahlian, sementara bertindak santai saat melayani publik menunjukkan kurangnya motivasi dalam melakukan pelayanan kepada publik.

Hal yang sama peneliti temukan saat mengurus izin penelitian di DPMPTSP, terlihat bahwa pegawai tidak tepat waktu pada jam pelayanan yang sudah ditentukan. Pada saat jam istirahat sudah selesai, meja khusus layanan masih kosong dan tidak ada pegawai yang menjaga. Terdapat beberapa pegawai yang terlihat kurang ramah saat merespon pertanyaan yang peneliti berikan. Berdasarkan hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 tahun 2022 yang dilakukan oleh DPMPTSP, 4 unsur pelayanan yang menjadi skor terendah yakni : waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana. Berikut tabel hasil *Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 tahun 2022 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang* :

Tabel 1. Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 tahun 2022 DPMPTSP

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,674
2	Prosedur	3,571
3	Waktu Pelayanan	3,496
4	Biaya / Tarif	3,460
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,501
6	Kompetensi Pelaksana	3,526

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
7	Perilaku Pelaksana	3,582
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,638
9	Sarana dan Prasarana Layanan	3,869

Sumber: DPMPTSP Kota Palembang, 2022

Data yang diperoleh dari tabel di atas berasal dari responden dengan total 359 responden. Unsur pelayanan yang berwarna hijau merupakan unsur yang memiliki nilai tertinggi dari 9 unsur pelayanan dengan poin di atas 3,53 dan mendapat mutu pelayanan kategori A (sangat baik). Sedangkan unsur pelayanan berwarna merah merupakan unsur yang memiliki nilai terendah dari 9 unsur pelayanan dengan poin di bawah 3,53 dan mendapat mutu pelayanan kategori B (baik).

Beberapa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah mencerminkan bahwa masih kurangnya pelayanan yang diberikan terutama untuk pelayanan dalam hal waktu dan kompetensi pelaksana. Pada Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 tahun 2022 dijelaskan bahwa waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam hal ini berarti proses penyelesaian pelayanan di DPMPTSP masih belum maksimal. Lalu ada perihal kompetensi pelaksana yakni kemampuan yang harus di miliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil survey dapat disimpulkan bahwa pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman pegawai masih belum memuaskan bagi responden.

Berdasarkan hasil analisis pada ulasan yang peneliti dapatkan di *Google* tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ditemukan 24 ulasan buruk dari total 150 *review* dengan rating yakni 4.2 dari 5.0. Berikut hasil rangkuman ulasan berdasarkan tiga kategori :

Tabel 2. Ulasan Pelayanan DPMPTSP Kota Palembang di Google

No	Kategori	Ulasan di <i>Google</i>
1	Sentimen Positif	Pelayanan sangat memuaskan, <i>Good, Recommended</i> , proses cepat, petugasnya begitu ramah dalam pelayanan, pegawai nya melayani dengan baik.
2	Sentimen Negatif	Kecewa sama pelayanan disini, datang jam 8 sampai jam 9 belum ada yang melayani, pelayanan publik sama sekali belum pelayanan prima, maaf pelayanannya dari segi petugas kurang ramah, pelayanan di sini negara hanya menyiapkan fasilitas bangunan bukan kualitas ASN nya, petugasnya seperti santai-santai saja.
3	Harapan	Semoga kinerjanya selalu seperti ini, tolong petugas lebih menghargai waktu, petugas tolong ramah, petugas perlu di pendidikan dasar ulang untuk tata cara berkomunikasi dengan pengunjung, semoga tetap ada dan hadir melayani warga.

Sumber: diolah oleh penulis dari review instansi di Google

Pada tabel 1 dan 2 terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang masih kurang memuaskan bagi sebagian masyarakat. Masih adanya beberapa masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal dari pegawai. Terlihat bahwa motivasi pelayanan publik yang di miliki pegawai masih rendah. Salah satu indikator yang mempengaruhi motivasi pelayanan publik yakni konsep diri dan efikasi diri pada pegawai. Jika konsep diri dan efikasi diri pada pegawai tinggi, maka seharusnya muncul motivasi untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik yang

membuat pegawai akan melakukan tugas dan tuntutan pekerjaan sebagaimana mestinya. Karena pegawai tersebut sudah yakin dan percaya bahwa dirinya bisa dan mampu menjalani pekerjaan yang ia jalani. Pegawai akan lebih semangat dalam mengerjakan pekerjaan itu karena ia meyakini bahwa ia mampu. Sehingga akan terciptanya *public service motivation* pada diri setiap pegawai. Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap *Public Service Motivation* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan di latar belakang yang telah dijabarkan, maka peneliti mengajukan rumusan masalah yakni “Apakah Terdapat Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap *Public Service Motivation* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palembang”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap *Public Service Motivation* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palembang”.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat mengetahui Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap *Public Service Motivation* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palembang.

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi Ilmu Administrasi Publik serta dapat menjadi rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palembang terhadap permasalahan yang menghambat motivasi kerja pada pegawai. Penelitian ini dapat menguraikan secara rinci mengenai Pengaruh Konsep Diri dan Efikasi Diri terhadap *Public Service Motivation* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, S. M. (2019). Social Cognitive Theory : A Bandura Thought Review published in 1982-2012. *PSIKODIMENSIA*, 18(1), 85. <https://doi.org/10.24167/psidim.v18i1.1708>
- Agustiani, H. (2006). *Psikologi Perkembangan: Pendekatan Ekologi Kaitannya dengan Konsep Diri dan Penyesuaian Diri pada Remaja* . Bandung: PT Refika Aditama.
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., ... Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Surakarta. Diambil dari <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Amir, H. (2016). Korelasi Pengaruh Faktor Efikasi Diri dan Manajemen Diri Terhadap Motivasi Berprestasi pada Mahasiswa Pendidikan Kimia Universitas Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pasca Sarjana*, 10(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.33369/mapen.v10i4.1277>
- Anwar, A. (2009). *Statistika untuk Penelitian Pendidikan*. IAIT Press (Vol. 53). Bandung: Alfabeta.
- Bandura, A. (2009). *Self-Efficacy in Changing Societies*. New York: Cambridge University Press.
- Bergh, B., & Rickey, L. D. (2003). Measuring The Multidimensional Self-Concept and Global Self-Worth of 6-8 Years Old. *The Journal of Genetic Psychology*, 164(2), 202–225.
- Dewi, Y. P., & Mugiarto, H. (2020). Hubungan Antara Konsep Diri Dengan Efikasi Diri Dalam Memecahkan Masalah Melalui Konseling Individu Di Smk Hidayah Semarang. *JURNAL EDUKASI: Jurnal Bimbingan Konseling*, 6(1), 29. <https://doi.org/10.22373/je.v6i1.5750>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten

- Bantul. (2022, Desember 30). Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022. Diambil dari <https://dpmpstsp.bantulkab.go.id/web/data/5>
- Ghufron, & Risnawitaq, R. (2017). *Teori-teori psikologi*. (Rose Kusumaningratri, Ed.). Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. Diambil dari <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1137840#>
- Hakim, A. A. A. A., & Hamid, N. (2021). Pengaruh Public Service Motivation dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 2(2), 170–181.
- Haris, R. A. (2018). Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation). *Public Corner*, 13(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24929/fisip.v12i1.461>
- Hymel, S., LeMare, L., Ditner, E., & Woody, E. Z. (1999). Assessing Self-Concept in Children: Variations Across Self-Concept Domains. *Merrill-Palmer Quarterly*, 45(4), 602–623.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Realibilitas menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, (18210047), 1–12.
- Judge, T. A., Erez, A., Bono, J. E., & Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: The role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90(2), 257–268. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.2.257>
- Manning, M. A. (2007). Self-Concept and Self-Esteem in Adolescents. *The Journal of Principal Leadership*, 7(6), 11–15.
- Mercer, S. (2013). *Toward and Understanding of Language Learner Self Concept*. Austria: Springer.
- Müller. L, John. C, & Arnold. K. (2012). Longitudinal Assessment Of Elementary School Students Social Self-Concept In Relation To Social Preference. *Journal for Educational Research Online*, 4(1), 47–72.
- Ningrum, D. S. A., & Pratiwi, E. A. (2022). Hubungan Antara Self Concept Dengan Penyesuaian Diri Mahasiswa Baru. *STKIP Siliwangi*, 6(1), 24–29.
- Novianti, B., & Yohanes, I. (2015). Tinjauan Konsep Diri dan Dimensinya pada Anak

- Dalam Masa Kanak-kanak Akhir. *JPPK*, 1, 116–124. Diambil dari <http://ojs.unm.ac.id/index.php/>
- Perry, J. L., & Wise. (1996). The Motivational Bases of Public Service. *Journal of public administration research and theory*, 6(2), 5–22.
- Perry, James L, Aldag, R., Brumback, G., Cassady, A., Lam, D., Lane, L., ... Weiss, A. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *J-PART*, 6, 5–22. Diambil dari <https://academic.oup.com/jpart/article/6/1/5/923013>
- Pitterson, M. K. (2010). *A Case Study Of Parental Styles, Parenting Practices, Student Self-Concept, Academic Self-Concept, Anger Control, And Student Achievement In A Suburban Middle School*. Dowling College, New York.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung: Alfabeta.
- Silitonga, E. S. (2020). *Peningkatan kinerja SDM melalui motivasi, kepemimpinan, komitmen, dan lingkungan kerja*. (Afrita, Ed.). Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Simanjuntak, M., Revida, E., Handiman, W., Simarmata, E., Sitompul, R., Kholifah, S., ... Estiani. (2022). *Pengantar Teori dan Perilaku Organisasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Suharismi Ariunto. (2002). *Prosedur Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suherman, E., & Savitri, C. (2018). Analisis Peran Self Efficacy dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Marketing Dealer Wijaya Toyota Subang. *BUANA ILMU*, 3(1). <https://doi.org/10.36805/bi.v3i1.457>
- Suyono. (2006). *Analisis Regresi untuk Penelitian*. (Vol. 1999). Yogyakarta: Deepublish.
- Tahir, A. (2014). *Perilaku Organisasi*. (S. Salim, Ed.). Yogyakarta: Deepublish.
- Tewal, B., Adolfina, Pandowo, M. C. H., & Tawas, H. N. (2017). *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV Patra Media Grafindo.

- Wahyuli, Y. H. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. *Journal PPS UNISTI*, 3(1), 17–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v3i1.28>
- Wahyuni, I. W., Alucyana, A., & Utami, D. T. (2020). Pengaruh Konsep Diri, Masa Kerja dan Latar Belakang Pendidikan terhadap Motivasi Kerja Kepala RA. *Al-Hikmah : Indonesian Journal of Early Childhood Islamic Education*, 4(1), 1–9.
- Wang, T.-M., van Witteloostuijn, A., & Heine, F. (2020). A Moral Theory of Public Service Motivation. *Frontiers in Psychology*, 11, 1–15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.517763>
- Widana, W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. (T. Fiktorius, Ed.), *Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang*. Lumajang: Klik Media.
- Yunanti, E., Jaeng, M., & Mustamin. (2016). Pengaruh Model Pembelajaran dan Self-Efficacy terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa SMA Negeri 1 Parigi. *E-Jurnal Mitra Sains*, 4(1), 8–19.
- Yusuf, R. N., Musyadad, V. F., Iskandar, Y. Z., & Widiawati, D. (2021). Implikasi Asumsi Konsep Diri Dalam Pembelajaran Orang Dewasa. *EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 3(4), 1144–1151. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i4.513>