

**ANALISIS *PUBLIC SERVICE MOTIVATION* PEGAWAI
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

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



Diajukan oleh :

**MARDIANA
07011181924022**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS *PUBLIC SERVICE MOTIVATION* PEGAWAI
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PERUMAHAN DAN KAWASAN
PERMUKIMAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Oleh :

MARDIANA

NIM. 07011181924022

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Januari 2023

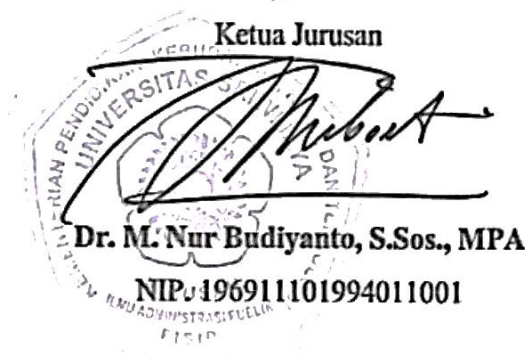
Pembimbing



Dr. Mardianto, M.Si.

Mengetahui,

Ketua Jurusan



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

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mardiana

NIM : 07011181924022

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Analisis *Public Service Motivation* Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan” 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 Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

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

Yang membuat pernyataan

Palembang, 03 Januari 2023



Mardiana

NIM. 07011181924022

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Only you can change your life, no body else can do it for you”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya,
2. Saudara dan keluarga besar saya,
3. Orang-orang yang saya sayangi,
4. Seluruh dosen dan staf FISIP Universitas
Sriwijaya,
5. Teman-teman AP 2019,
6. Almamater kebanggaan, Universitas
Sriwijaya.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan ASN sebagai pelayan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *Public Service Motivation* Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Penelitian ini dilakukan di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *public service motivation* pegawai ASN di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan masih kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan pada dimensi ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik dan pengorbanan diri masih dikategorikan kurang baik, meskipun untuk dimensi komitmen pada kepentingan publik dan sikap empati sudah sangat baik. Sehingga, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan *public service motivation* pegawai di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan.

Kata Kunci: *Public Service Motivation*, Pelayanan Publik, Disperkim Sumsel.

Pembimbing



Drs. Mardianto, M.Si.

NIP. 196211251989121001

Indralaya, Januari 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya



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

NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This research was conducted bearing in mind the importance of the implementation of public services provided by ASN as public servants. This study aims to identify Employee Public Service Motivation in the Implementation of Public Services. This research was conducted at the Housing and Settlement Area Office of South Sumatra Province. The method used in this study is a description with a qualitative approach. Data collection techniques using interviews, observation and summaries. The results of this study indicate that the motivation for public service of state civil apparatus employees in the Housing and Settlement Area Office of South Sumatra Province is still not optimal. This is because the dimensions of interest in public policy making and self-sacrifice are still not good enough, although the dimensions of commitment to the public interest and empathy are very good. So that this research is expected to help increase the motivation of public service employees at the Housing and Settlement Area Office of South Sumatra Province.

Keywords: Public Service Motivation, Public Service, South Sumatra Housing and Settlement Office

Advisor



Dr. Mardianto, M.Si.

NIP. 196211251989121001

Indralaya, January 2023

Head of Public Administration Department

Faculty of Social and Political Sciences Sriwijaya University



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

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi yang berjudul “Analisis *Public Service Motivation* Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan” merupakan usaha penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh derajat Sarjana Strata-1 Ilmu Administrasi Publik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan proposal usulan penelitian skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. H. Anis Saggaff, MSEC. selaku Rektor Universitas Sriwijaya,
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya,
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,
4. Bapak Drs. Mardianto, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dalam pembuatan proposal ini,
5. Ibu Annada Nasyaya, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik,
6. Bapak/Ibu dosen dan staf Program Studi Ilmu Administrasi Publik serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Bapak Ir. Basyaruddin Akhmad, M.Sc. selaku Kepala Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan,
8. Bapak Ir. Ridwan, MM. Selaku Kepala Bidang Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pusat Informasi Pengembangan Permukiman dan Bangunan (PIP2B)

dan Jasa Konstruksi Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan,

9. Seluruh Staf Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan khususnya yang menjadi informan dalam penelitian ini,

Atas segala perhatian dan bantuannya, penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat, baik bagi penulis, mahasiswa, akademisi serta pihak Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan.

Palembang, 03 Januari 2023



—
Mardiana

NIM. 07011181924022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Motivasi	8
2.1.2 Pelayanan Publik.....	8
2.1.3 <i>Public Service Motivation</i>	11
2.2 Teori yang Digunakan.....	13
2.3 Penelitian Terdahulu	15
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Metode Penelitian.....	25
3.2 Definisi Konsep.....	25
3.3 Fokus Penelitian.....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data	27
3.5 Informan Penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Analisis Data.....	29
3.8 Jadwal Penelitian.....	30
3.9 Sistematika Penulisan.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	32
4.2 Informan Penelitian.....	38
4.3 Hasil Penelitian	41
4.3 Pembahasan	98
BAB V PENUTUP	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah ASN Setiap Bidang di Disperkim	3
Tabel 2 Pelayanan yang Diberikan oleh Disperkim Sumsel	4
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4 Fokus Penelitian.....	26
Tabel 5 Jadwal Penelitian.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Disperkim Sumsel	32
Gambar 2 Logo Disperkim Sumsel	35
Gambar 3 Rapat terkait Persiapan Pelaksanaan Perbaikan RLTH Tahun 2023 di Kota Palembang	100
Gambar 4 Daftar Kehadiran Peserta Rapat terkait Persiapan Pelaksanaan Perbaikan RLTH Tahun 2023 di Kota Palembang	101
Gambar 5 Rapat Pembahasan Rancangan Rencana Pembangunan Daerah Provinsi Sumsel Tahun 2024-2026	102
Gambar 6 Forum Penetapan Forum Jasa konstruksi Daerah Sumsel dalam Rangka Pembuatan Peraturan terkait Jasa Konstruksi	103
Gambar 7 Peninjauan Rumah Tidak Layak Huni.....	105
Gambar 8 Peninjauan Permukiman Kumuh.....	106
Gambar 9 Pemberian Bantuan Bedah Rumah bersama PT Bukit Asam	107
Gambar 10 Sosialisasi Penyadaran Publik terkait Pencegahan Permukiman Kumuh di Sumatera Selatan	109
Gambar 11 Peninjauan Permukiman Pasca Kebakaran	110
Gambar 12 Rapat terkait Tindak Lanjut Kebakaran Rumah di 1 Ilir Palembang	111

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	119
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	127
Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi.....	131
Lampiran 4 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	132

DAFTAR SINGKATAN

ASN	: Aparatur Sipil Negara
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
Disperkim Sumsel	: Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan
Jakon	: Jasa Konstruksi
Kadis	: Kepala Dinas
Kasi	: Kepala Seksi
Perda	: Peraturan Daerah
Pergub	: Peraturan Gubernur
PSM	: <i>Public Service Motivation</i>
RLTH	: Rumah Tidak Layak Huni
SDM	: Sumber Daya Manusia
Sekda	: Sekretaris Daerah
Sekdis	: Sekretaris Dinas
SK	: Surat Keputusan
SOP	: Standar Operasional Prosedur
Tupoksi	: Tugas Pokok dan Fungsi
UPTD PIP2B	: Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Informasi Pengembangan Permukiman dan Bangunan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Public service motivation (PSM) atau motivasi pelayanan publik merupakan salah satu teori motivasi baru dalam lingkup administrasi publik. PSM ialah sebuah bentuk motivasi khas yang bisa diartikan sebagai motivasi yang meliputi sikap, nilai, dan kepercayaan, dimana motivasi tersebut mampu melampaui kepentingan pribadi maupun organisasi, menjadikan pegawai bisa berperilaku baik serta membantu mengupayakan kesejahteraan masyarakat. PSM menekankan bahwa pegawai memiliki kemauan untuk mengabdikan dirinya dalam rangka melayani masyarakat.

Pegawai dengan PSM yang baik dalam melakukan tugasnya memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk puas dengan pekerjaan mereka yang pada akhirnya mereka dapat menghasilkan kinerja yang semakin baik lagi kedepannya. Oleh karena itu, organisasi mesti dapat mengelola dan mengembangkan PSM pegawai di organisasi mereka.

Konsep PSM dapat membantu penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa prinsip yang harus dimiliki dalam pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan;
- b. Kejelasan;
- c. Kepastian waktu;
- d. Akurasi;
- e. Keamanan;

- f. Tanggung jawab;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. Kemudahan akses;
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan
- j. Kenyamanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik terutama diupayakan untuk memenuhi kebutuhan dasar serta memberi kepuasan pada masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan bagi semua masyarakat.

Landasan hukum dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut mengamanatkan bahwa pegawai pemerintah harus memenuhi syarat untuk menyediakan pelayanan untuk masyarakat. Berdasarkan aturan tersebut, pelayanan publik dapat dilihat sebagai kumpulan tindakan yang dilakukan sesuai dengan persyaratan hukum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa/layanan, dan dukungan administrasi dari penyelenggara pelayanan publik. Adapun penyelenggara pelayanan publik tersebut yaitu satuan kerja/organisasi, kementerian, departemen, lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, Badan usaha milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) serta instansi pemerintah lainnya, baik pusat atau daerah termasuk badan dan dinas – dinas.

Berdasarkan Pasal 10 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, diketahui bahwa fungsi dari pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) ialah sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik serta sebagai perekat dan pemersatu bangsa. Peraturan tersebut juga memuat tugas ASN yang salah satunya ialah memberi pelayanan publik yang berkualitas dan juga profesional.

Adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dengan semangat otonomi daerah, mendorong semua daerah berupaya untuk meningkatkan standar pemerintah daerah dan pelayanan publik. Tujuan utama otonomi daerah dalam kerangka pemerintahan daerah adalah untuk meningkatkan akuntabilitas dan keterbukaan penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan peraturan tersebut selain dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat, pemerintah daerah juga harus bisa meningkatkan kemampuan SDM khususnya ASN di daerahnya. Hal tersebut dikarenakan fungsi dari ASN yakni sebagai pelayan publik, maka sangat dibutuhkan ASN yang profesional, berkomitmen dan bertanggung jawab.

Salah satu instansi daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik yaitu Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan (Disperkim Sumsel). Disperkim Sumsel terdiri dari 6 bidang, yakni sekretariat, perumahan, Penataan Bangunan dan Lingkungan (PBL), Pengembangan Kawasan Permukiman (PKP), Bidang Sarana dan Prasarana Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Permukiman (SPAMPLP) serta Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). Adapun jumlah pegawai ASN di Disperkim Sumsel yakni sebanyak 113 orang pegawai, dimana persebaran pada masing-masing bidang yaitu sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah ASN Setiap Bidang di Disperkim

Bidang	Jumlah ASN
Sekretariat	21 orang
Perumahan	22 orang
PBL	22 orang
PKP	17 orang
SPAMPLP	19 orang
UPTD	12 orang

Sumber: Disperkim Sumsel (2023)

Beberapa layanan yang diberikan oleh Disperkim Sumsel diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2 Pelayanan yang Diberikan oleh Disperkim Sumsel

Layanan	Bidang
Penyediaan dan pengadaan rumah layak huni untuk rumah tidak layak huni serta pelaksanaan program bedah rumah	Bidang Perumahan
Penanganan rumah akibat bencana dan akibat relokasi pemerintah	Bidang Perumahan
Penanganan kawasan permukiman kumuh dan peningkatan kualitas permukiman	Bidang Pengembangan Permukiman
Penyediaan sarana dan prasarana air minum dan sanitasi bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan rawan air	Bidang Sarana dan Prasarana Air Minum dan Penyehatan Lingkungan Permukiman
Penyediaan rumah subsidi <i>green housing</i>	Bidang Perumahan
Penyelenggaraan penyediaan dukungan/bantuan untuk kerja sama antara Kabupaten/Kota di bidang perumahan dan kawasan permukiman	Bidang Perumahan dan Bidang Pengembangan Permukiman
Penyediaan jasa konstruksi dan informasi perumahan lainnya	Bidang UPTD

Sumber: Disperkim Sumsel (2022)

Untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif, efisien dan sesuai prinsip-prinsip yang ada, pegawai ASN di Disperkim Sumsel sebagai pelayan publik harus memiliki PSM yang baik. Motivasi yang baik tersebut dapat

mendukung para ASN agar bisa memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsi Disperkim Sumsel yakni terkait dengan perumahan dan kawasan permukiman.

Pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Disperkim Sumsel masih terdapat beberapa kelemahan antara lain yaitu masih kurangnya sikap pengorbanan diri dalam diri pegawai dengan kata lain kepentingan pribadi masih dianggap lebih penting dibanding kepentingan masyarakat. Hal tersebut dapat terlihat misalnya ketika pelaksanaan salah satu pelatihan di UPTD Disperkim Sumsel yang dilaksanakan pada Hari Sabtu, beberapa pegawai yang sebenarnya memiliki tugas pada kegiatan tersebut tidak hadir tanpa adanya alasan. Bukti lainnya terlihat ketika pelaksanaan apel setiap Hari Senin pagi yaitu pukul 07.00 WIB yang mana diketahui bahwa beberapa ASN tidak menghadiri apel tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi motivasi-motivasi yang mendasari pegawai dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian terkait PSM pegawai sudah banyak diteliti. Beberapa penelitian tersebut diantaranya berjudul Motivasi Pelayanan Publik (*Public Service Motivation*) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik, Motivasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan (Samsat Makassar II), Motivasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan di Kantor Camat Padang Timur, Tipologi Nilai-Nilai Motivasi Pelayanan Publik di PDAM Kabupaten Mamasa serta Dimensi *Public Service Motivation* di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo.

Berdasarkan uraian yang sudah dipaparkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**Analisis *Public Service Motivation* Pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana *public service motivation* pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan?”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mengidentifikasi *public service motivation* pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini dibedakan menjadi manfaat teoritis dan praktis.

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan ilmu administrasi publik khususnya terkait *public service motivation* pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta dapat digunakan sebagai bahan rujukan penelitian lainnya bagi mahasiswa.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yakni diharapkan bisa memberikan masukan kepada pegawai Disperkim Sumsel dalam menumbuhkan motivasi yang dapat mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan publik pelayanan publik yang ditujukan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Homberg, F. (2019). *Public Service Motivation and Civic Engagement The Role of Pro-social Motivations in Shaping Society*. Switzerland: Palgrave macmillan.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Artikel

- A., Wicaksono, K. W., & Lesmana, T. A. (2022). Administratio : The Influence of Public Service Motivation (PSM) on Public Sector Innovation (PSI) at the Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 13(2), 191–203. <https://doi.org/10.23960/administratio.v13i2.334>
- Arifianto, N. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo. *Ji@p*, 10(1), 159–171.
- Eko Yudiatmaja, W. (2020). Public Service Motivation and Service Quality of Local Government Employees: A Moderated Mediation Analysis. *Policy & Governance Review*, 5(1), 33. <https://doi.org/10.30589/pgr.v5i1.357>
- Hanifah, R. F. P. (2021). *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja ASN Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kecamatan Tandes Kota Surabaya*. 2, 29–43. <http://eprints.uwp.ac.id/id/eprint/3192/>
- Haris, R. A. (2018). Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik. *Public Corner*, 13 (1), 34–51. <https://ejournalwiraraja.com/index.php/FISIP/article/view/461%0Ahttps://ejournalwiraraja.com/index.php/FISIP/article/view/461/405>
- Kusuma N, A., & F, Wahyu, R. (2019). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Perceived Organizational Support Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik Di Kota Tangerang. *Dynamic Management Journal*, 3(2), 53–64. <https://doi.org/10.31000/dmj.v3i2.1962>
- Muhrima A. Kau. (2010). Empati dan Perilaku Prosocial Pada Anak. *Jurnal Inovasi*, 7(3), 1–5. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIN/article/download/771/714>

- Oktoavianus, O., & Saharuddin, A. D. (2021). Tipologi Nilai-Nilai Motivasi Pelayanan Publik Di Pdam Kabupaten Mamasa. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya) : Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 5(1). <https://doi.org/10.35329/mitzal.v5i1.1853>
- Reski, Kiki., Sulfiani, A. N. (2018). Dimensi Public Service Motivation Di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo. *Prosiding Seminar Hasil Penelitian (SNP2M) 2018*, 2, 42–47.
- Suanah, & Dkk. (2018). Analisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik (Pubic Service Motivation) Guru dan Tenaga Kependidikan di Kecamatan Parungkuda - Sukabumi. *Jurnal Pendidikan*, 19 (1), 43–52.
- Syukri, A., Islam, U., Sultan, N., Kasim, S., Islam, U., Sulthan, N., Jambi, T., Islam, U., Sulthan, N., & Jambi, T. (2019). *Sifat Empati Pemimpin Terhadap Bawahan Sebagai Kunci Keberhasilan Kepemimpinan Dalam Sistem Manajemen Pendidikan Islam*. 2(1), 43–52.
- Wisaka, N., Asrinaldi, A., & Zetra, A. (2022). Motivasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan di Kantor Camat Padang Timur. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 6(1), 27–34. <https://doi.org/10.31506/jipags.v6i1.12851>