

***PUBLIC SERVICE MOTIVATION DI INDONESIA :***  
**KAJIAN META-ANALISIS**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**CINDIA FERIAN TI**

**NIM. 07011281924061**

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

**MARET 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

***PUBLIC SERVICE MOTIVATION* DI INDONESIA :  
KAJIAN META-ANALISIS**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**CINDIA FERIAN TI**

**NIM. 07011281924061**

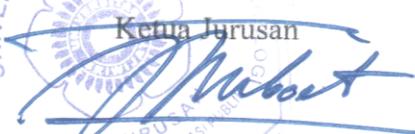
**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 28 Februari 2023**

**Pembimbing**



**Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA**

**NIP. 199310072019031012**

Mengetahui  
Kepada Jurusan  
  
**Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

*PUBLIC SERVICE MOTIVATION* DI INDONESIA :

KAJIAN META-ANALISIS

SKRIPSI

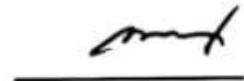
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
pada Tanggal 14 Maret 2023  
dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

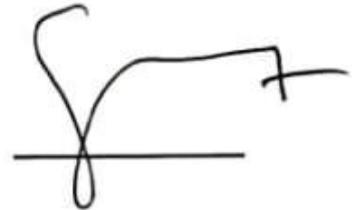
Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA  
Ketua



Drs. Mardianto, M.SI  
Anggota



Drs. Gatot Budiarto, MS  
Anggota



Mengetahui,



## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindia Ferianti

NIM : 07011281924061

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul "*Public Service Motivation di Indonesia : Kajian Mata-Analisis*" 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,

Indralaya, 28 Februari 2023



Cindia Ferianti

07011281924061

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui”

(QS. Al-Baqarah:216)

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(QS. Al-Baqarah:286”

Atas ridho Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya
2. Saudara dan saudariku
3. Seluruh dosen dan pegawai staf FISIP  
UNSRI
4. Rekan seperjuangan mahasiswa Ilmu  
Administrasi Publik 2019
5. Sahabat-sahabat terbaik saya
6. Almamater Tercinta

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the relationship between public service motivation and public service in Indonesia through a meta-analysis study. The method used is a meta-analysis that is processed using the openMEE and JASP applications. The sample of this study is the entire literature that discusses public service motivation in Indonesia which has been filtered according to the inclusion criteria and exclusion criteria that have been determined. The number of literature obtained was 25 journals. Data collection techniques are carried out by searching journals through the Google Scholar, Scopus, Pubmed, Neliti and GARUDA databases. The results showed that public service motivation and public service have a positive, strong, and significant relationship. The type of motivation used in Indonesia is extrinsic motivation.*

**Keywords : Public Service Motivation, Public Service, Motivation, Meta-Analysis**

Advisor



**Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA**

NIP. 199310072019031012

Indralaya, 28 February 2023

Head of Public Administration Department

Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 19691110199411001

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *public service motivation* dengan pelayanan publik di Indonesia melalui kajian meta-analisis. Metode yang digunakan adalah meta-analisis yang diolah dengan menggunakan aplikasi openMEE dan JASP. Sampel penelitian ini adalah seluruh literatur yang membahas *public service motivation* di Indonesia yang telah disaring sesuai dengan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang telah ditentukan. Adapun jumlah literatur yang diperoleh sebanyak 25 jurnal. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menelusuri jurnal melalui database Google Scholar, Scopus, Pubmed, Neliti dan GARUDA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *public service motivation* dan pelayanan publik memiliki hubungan yang positif, kuat, dan signifikan. Jenis motivasi yang digunakan di Indonesia adalah motivasi ekstrinsik.

**Kata Kunci : *Public Service Motivation*, Pelayanan Publik, Motivasi, Meta-Analisis**

Pembimbing



**Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA**

NIP. 199310072019031012

Indralaya, 28 Februari 2023  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



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

NIP. 19691110199411001

**KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis masih diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “*Public Service Motivation di Indonesia : Kajian Meta-Analisis*”. Skripsi ini merupakan karya tulis ilmiah yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S-1) jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Skripsi ini juga bertujuan untuk menilai mahasiswa dalam memecahkan masalah, menganalisa, serta menarik kesimpulan secara sistematis dan terstruktur serta melaporkan hasil penelitian dalam bentuk skripsi.

Dalam melaksanakan membuat skripsi, penulis menyadari banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelesaian skripsi ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Kedua orang tua bapak Hardianto dan ibu Nurasni, saudara/ku Erin Aprianti dan Fedrian Pradesta, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik yang bersifat moral maupun materil selama ini khususnya dalam melaksanakan Kuliah Kerja Administrasi.
2. Bapak Prof. Dr. H. Anis Sagaf, MSCE, IPU., ASEAN. Eng selaku Rektor Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar, mengembangkan diri, dan menenmpuh gelar sarjana S-1.
3. Prof. Dr. Alfitri, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
5. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP., MPA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing serta mengarahkan dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si selaku Dosen Pembimbing pada mata kuliah Seminar Usulan Skripsi dan Teknik Penulisan Ilmiah.

7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung
9. Detaoktara Putra yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta selalu siap dalam segala keadaan
10. Arkhan Fathurrahman dan Azkadina Ajma Afdesta yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan.
11. Opi, Bean, Verren, Dea, Alya, Miftah, Zakia, Athifah, Rizka Dwi Cahyani, Aura, Amaria, Zuriana, Almira yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, serta selalu sabar dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai bahan masukan skripsi ini. Akhir kata, besar terima kasih penulis ucapkan untuk bantuan dan perhatiannya.

Indralaya, 28 Februari 2023

Cindia Ferianti

NIM. 07011281924061

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b>	
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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.....	9
1.4.2    Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1    Landasan Teori .....	10
2.1.1    Motivasi .....	10
2.1.2    Pelayanan Publik.....	14
2.1.3    Motivasi Pelayanan Publik .....	17
2.2    Penelitian Terdahulu .....	19
2.3    Kerangka Pemikiran .....	26

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Desain Penelitian .....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1 Populasi.....	28
3.3.2 Sampel .....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Menentukan Pertanyaan Penelitian.....	28
3.4.2 Menentukan Penelitian Yang Relevan.....	29
3.4.2.2 Menentukan Kata Kunci .....	31
3.4.2.3 Pencarian Literatur.....	31
3.4.2.4 Pemilihan Literatur .....	32
3.4.2.5 Melakukan Pengkodean.....	33
3.4.3 Penyaringan Data Studi Yang Diperoleh.....	35
3.5 Teknik Analisis Data .....	37
3.5.1 Jenis Meta-Analisis Korelasi .....	37
3.5.2 Menghitung <i>Effect Size</i> Berdasarkan Korelasi.....	41
3.5.3 Menguji Heterogenitas <i>Effect Size</i> .....	43
3.5.4 Menghitung dan Menentukan <i>Summary Effect</i> .....	46
3.6 Pelaporan Meta-Analisis (Reporting) .....	51
3.7 Jadwal Penelitian .....	52
3.8 Sistematika Penulisan .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	55
4.2 Studi Penelitian .....	58
4.2.1 Gambaran Umum Studi .....	58

4.2.2	Data Sampel yang Digunakan Dalam Penelitian.....	58
4.2.3	Karakteristik Studi Berdasarkan Partisipan, Tipe Publikasi, Jumlah Sampel dan Nilai Korelasi Koefisien.....	65
4.3	Hasil Penelitian .....	67
4.3.1	Menghitung <i>Effect Size</i> Studi Penelitian.....	67
4.3.2	Uji Heterogenitas Studi.....	69
4.3.3	Menghitung <i>Summary Effect</i> Studi Penelitian .....	72
4.3.4	Forest Plot .....	73
4.3.5	Analisis Publikasi Bias .....	75
4.3.6	Analisis Variabel Moderator Studi Berdasarkan Partisipan .....	78
4.3.7	Analisis Jenis Motivasi yang Mempengaruhi PSM di Indonesia .....	80
4.4	Pembahasan .....	84
4.4.1	Hubungan <i>Public Service Motivation</i> Terhadap Pelayanan Publik di Indonesia.....	84
4.4.2	Jenis Motivasi yang Mempengaruhi PSM di Indonesia .....	85
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>90</b>
5.1	Kesimpulan .....	90
5.2	Saran .....	91
5.2.1	Saran Teoritis.....	91
5.2.2	Saran Praktis .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan yang Buruk Tahun 2021 .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 3. Kriteria Pemilihan Studi.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4. Pengkodean Literatur .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 5. Jadwal Penelitian.....</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 6. Daftar Nama Presiden dan Masa Jabatan .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 7. Data Studi yang Diteliti.....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 8. Studi Berdasarkan Partisipan, Tipe Publikasi, Jumlah Sampel dan Nilai Korelasi Koefisien .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 9. Hasil Effect Size Studi Public Service Motivation di Indonesia.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 10. Uji Heterogenitas Parameter Q.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 11. Uji Heterogenitas Parameter <math>\tau^2</math> dan Parameter <math>I^2</math> .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 12. Hasil Summary Effect Studi.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 13. Hasil Rank Correlation.....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 14. Hasil Regression Test .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 15. Uji Fail-Save N.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 16. Moderator Berdasarkan Partisipan .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 17. Jenis Motivasi Pada Studi.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 1. Persentase Jenis Motivasi di indonesia .....</b>	<b>82</b>
--	-----------

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Motivasi Dasar (Uno, 2007) .....	11
Gambar 2 Hierarki Kebutuhan Maslow (Uno, 2007) .....	13
Gambar 3. Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 4. Pencarian Literatur Menggunakan Aplikasi POP .....	32
Gambar 5. Penyaringan Studi Menggunakan Diagram PRISMA-P .....	36
Gambar 6. Skema Analisis Statistik Meta-Analisis Korelasi .....	39
Gambar 7. Aplikasi OpenMEE .....	40
Gambar 8. Aplikasi JASP .....	40
Gambar 9. Peta Negara Kesatuan Republik Indonesia.....	55
Gambar 10. Forest Plot Studi Penelitian .....	74
Gambar 11. Subgroups Partisipan Forest Plot .....	79
Gambar 12. Forest Plot Jenis Motivasi .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Surat Keputusan Skripsi</b> .....	99
<b>Lampiran 2. Surat Tugas Pembimbing Skripsi</b> .....	101
<b>Lampiran 3. Revisi Seminar Usulan Proposal Skripsi</b> .....	102
<b>Lampiran 4. Revisi Komprehensif</b> .....	103
<b>Lampiran 5. Kartu Bimbingan</b> .....	104
<b>Lampiran 6. Data Sampel Literatur Penelitian</b> .....	106

## DAFTAR SINGKATAN

ASN	= Aparatur Sipil Negara
PSM	= <i>Public Service Motivation</i>
SDM	= Sumber Daya Manusia
PRISMA-P	= <i>Preferred Reporting Item for Systematic review and Meta-Analysis Protocols</i>
GARUDA	= Garba Rujukan Digital
POP	= <i>Publish Or Perish</i>
BIG	= Badan Informasi Geospasial

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan masa pemerintahan Indonesia dari orde baru ke reformasi menimbulkan harapan masyarakat agar pelayanan publik terus bergerak ke arah yang lebih baik. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai layanan yang disediakan pemerintah untuk masyarakatnya. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pada pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik mengatakan bahwa:

*“pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.”*

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan layanan yang sesuai keinginan dan dapat memuaskan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 26 tahun 2004 menjelaskan terdapat beberapa hal yang harus dipenuhi dalam pelayanan publik diantaranya sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dijalankan, akurasi, memiliki kepastian waktu, aman, sederhana, mementingkan kenyamanan, akuntabilitas, disiplin, memiliki kelengkapan saran dan prasarana, serta kemudahan dalam mengakses layanan.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sistem kelola yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan seperti birokrasi, swasta, dan masyarakat. *Provider* dalam instansi pemerintahan harus mengayomi masyarakat dan memberikan

layanan yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam administrasi publik, esensi pemerintahan yang baik dapat dilihat dari pelayanan publik yang terlaksana dengan baik.

Motivasi pelayanan publik atau *public service motivation* merupakan aspek penting yang harus dipahami dan diperhatikan karena menjadi salah satu penyokong keberhasilan dalam pelaksanaan tugas aparatur. Motivasi pelayanan publik menjadi salah satu hal yang diperhatikan peneliti dikarenakan memiliki keterkaitan dengan prestasi pegawai dalam organisasi. Di Negara lain, motivasi pelayanan publik dijadikan topik sebagai upaya menemukan konsep ideal untuk pelayanan publik.

Motivasi pelayanan publik didasarkan pada kata motivasi yang berarti suatu kekuatan yang mendorong serta mengarahkan perilaku individu. Secara umum motivasi pelayanan publik merupakan perilaku prososial, motivasi prososial, atau altruisme yang berarti agar individu dapat berlaku melampaui kepentingan pribadi dan organisasi baik secara nilai, keyakinan maupun sikap dengan berorientasi pada kepentingan publik. Menurut Perry dan Wise (1990) motivasi pelayanan publik merupakan kecenderungan seseorang dalam merespon motif unik dan spesifik yang ditemukan pada Lembaga ataupun institusi tersebut.

Motivasi menjadi salah satu kontribusi penting dalam kinerja lembaga yang efektif. Pada salah satu penelitian menyatakan beberapa pendapat bahwa para pegawai pada suatu instansi dapat bekerja lebih baik apabila terdapat motivasi dari dalam dirinya daripada menunjukkan sifat iri dan malas. Menurut Perry dan Wise (1990) secara tidak langsung motivasi pelayanan publik terbagi menjadi tiga kategori yakni motivasi rasional, berbasis norma, dan afektif. Ketiga kategori ini memiliki

karakteristik yang berbeda dimana motivasi tersebut akan mempengaruhi perilaku pegawai. Kemudian, Perry juga menambahkan pendapat minat dan preferensi ke dalam motivasi. Perry menganggap motivasi dipengaruhi oleh lingkungan kerja, organisasi dan berbagai insentif. Pada perspektif individu motivasi ini mencakup citra diri, kompetensi, refleksi, serta pandangan terhadap tingkah laku yang berkaitan dengan posisi dan komitmen ideologi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat perbedaan pada motivasi pelayanan publik di setiap bidangnya. Penelitian tersebut merangkum beberapa penelitian terkait motivasi pelayanan publik di beberapa tempat. Peneliti Kjeldsen dan Jacobsen (Hubert, 2018) melakukan riset terhadap beberapa pegawai yang berprofesi sebagai fisioterapis di Denmark. Hasil penelitiannya menyebutkan jelas bahwa prestasi menjadi motivasi pegawai dan dapat mempengaruhi kinerja terhadap pelayanan publik. Kemudian, pada penelitian yang dilakukan oleh Naff dan Crum (Hubert, 2018) mengungkapkan bahwa faktor demografi menjadi faktor yang menentukan kinerja pegawai. Naff dan Crum menyebutkan bahwa Wanita serta pegawai yang terlatih memiliki karakteristik lebih termotivasi dalam memberikan kinerja yang lebih positif.

Dalam suatu studi di Belanda, (Vandenabeele et al., 2006) menjelaskan terdapat beberapa faktor yang mendorong posisi kompetitif di pasar tenaga kerja pemerintahan diantaranya lingkungan kerja yang baik, pekerjaan yang menarik dan sesuai, kemandirian, kejelasan manajemen, serta beban kerja yang sesuai dan dapat diterima pegawai. Indikasi tersebut juga masih berlaku hingga masa sekarang. Secara individu dalam aparat sipil negara dimotivasi oleh cita-cita mereka. Pada penelitian yang dilakukan oleh Gastelaars (2006) menunjukkan adanya dimensi motivasi publik

yang mendeskripsikan perilaku khas politik seorang ASN juga lebih mementingkan jurnalisme. Secara luas motivasi pelayanan publik di Belanda dapat digambarkan sebagai berikut diantaranya metralitas, objektivitas, instrumental, pengutamaan politik, etika kerja calvinistik, semangat kerja klasik, meminimalisir konflik, berfokus pada pelanggan, berkomitmen pada nilai-nilai sosial, berfokus pada nilai-nilai demokrasi dan supremasi hukum, berfokus pada integritas, berfokus pada misi pemerintah umum, berfokus pada misi masing-masing pelayanan.

Dalam Syamsir & Embi (2011), Pery dan Wise juga melakukan suatu penelitian yang mengkaji motivasi pelayanan publik di Amerika Serikat yang menjelaskan terdapat empat motif motivasi. *Pertama*, motivasi yang digunakan berkaitan erat dengan kepuasan individu atau pribadi yang diperoleh melalui prestasi. *Kedua*, adanya keinginan dalam melayani kepentingan publik yang didasarkan oleh ketulusan menyangkut kepentingan sosial. *Ketiga*, berupa *compassion* yang dicirikan dari adanya sikap peduli untuk menolong orang lain. *Keempat*, motif *self-sacrife* yang merupakan sikap cinta terhadap tanah air, bertanggung jawab atas tugas dan kewajiban, serta kesetiaan terhadap negara.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan terdahulu, dapat dipahami bahwa motivasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pegawai hendaknya lebih mementingkan kepentingan publik. Motivasi yang dilakukan di berbagai negara, biasanya lebih mementingkan kepentingan publik serta menganut motivasi yang didorong oleh keinginan untuk mengabdikan kepada masyarakat dan negara. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai di negara lain tidak berorientasi terhadap materi, mereka lebih termotivasi atas prestasi kerja dan kepuasan kerja dalam hal ini berupa kepuasan batin. (Syamsir & Embi, 2011)

Jika disandingkan dengan Indonesia, kondisi birokrasi berbanding terbalik dengan apa yang telah dijelaskan sebelumnya. Hal ini berarti banyak dari Aparatur Sipil Negara berorientasi terhadap materi yang diberikan berupa kenaikan gaji, jabatan, keamanan dan kenyamanan kerja, status, bahkan jaminan yang lebih menjanjikan seperti jaminan di hari tua dan lain sebagainya. Dengan kata lain. Mereka lebih termotivasi oleh hadiah yang diberikan dibandingkan dengan kewajiban mereka dalam memberikan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan sektor publik dinilai lebih rendah dari pada layanan oleh sektor swasta. Penyelenggara pelayanan publik lebih termotivasi atas pemenuhan kepentingan pribadi dibandingkan keinginan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari kurangnya kualitas dalam pelayanan publik yang sering dijumpai di Indonesia.

Persepsi masyarakat terhadap birokrasi pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari kata baik. Masyarakat masih cenderung beranggapan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih lambat, tidak efisien dan tidak efektif. Penyakit patologi pada pemerintahan Indonesia masih sangat melekat. Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Kinerja pemerintah yang buruk dapat disebabkan oleh birokrasi yang belum berorientasi terhadap kinerja dan kualitas. Sistem prosedur pelayanan yang terkesan berbelit-belit serta penyelenggara yang lamban dalam melayani merupakan sedikit aspek yang paling disoroti oleh publik. Kondisi tersebut dilakukan oleh aparatur pemerintahan yang tidak benar dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kepatuhan mereka terhadap standar minimum pelayanan publik masih belum terlaksana dengan

baik. Selain itu, mentalitas seorang aparatur negara masih menjadi persoalan di kalangan masyarakat. Banyak publik berpandangan bahwa seorang aparatur hanya menempatkan diri mereka pada pemikiran kerja ringan dan santai namun gaji, tunjangan, serta fasilitas lainnya didapatkan secara cuma-cuma (Syamsir & Embi, 2011)

**Tabel 1. Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan yang Buruk Tahun 2021**

No	Jenis Pelayanan	Persentase
1	Tidak patut	7,08%
2	Tidak memberikan pelayanan	28,52%
3	Tidak kompeten	3,99%
4	Permintaan imbalan, uang, barang, dan jasa	2,01%
5	Penyimpangan prosedur	21,31%
6	Penyalahgunaan wewenang	2,75%
7	Penundaan berlarut	33,42%
8	Konflik kepentingan	0,7%
9	Diskriminasi	0,64%
10	Berpihak	0,20%

*Sumber: Diolah berdasarkan laporan masyarakat pada Ombudsman RI terkait pelayanan yang buruk*

Data tersebut merupakan data yang diperoleh dari Ombudsman RI terkait persentasi laporan dari masyarakat terkait pelayanan di Indonesia. Dari data tersebut dapat dilihat masih terdapat laporan dari masyarakat mengenai buruknya pelayanan di Indonesia. Berdasarkan hasil persentase kualitas pelayanan, penilaian paling buruk

adalah penundaan yang berlarut, tidak memberikan pelayanan, dan penyimpangan prosedur. Buruknya tindakan yang dilakukan oleh aparatur sipil negara ini menunjukkan bahwa masih terdapat oknum aparatur yang tidak melaksanakan tugas dengan semestinya.

Sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam menentukan pencapaian tujuan dari pelayanan publik. Aparatur yang berkompeten sangat dibutuhkan agar roda pelayanan publik dapat bergulir dengan baik. Dalam hal ini aparatur yang kompeten adalah aparatur yang memiliki keterampilan ketika bekerja serta kesadaran terhadap perlunya peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan artikel yang menunjukkan bahwa motivasi pemuda untuk menjadi seorang ASN masih sangat kurang (Nurhestitunggal, 2021). Peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik membutuhkan dorongan agar dapat menggerakkan aparatur dalam berperilaku dengan semestinya. Hal ini merupakan salah satu cara agar tercipta pelayanan yang prima bagi masyarakat. Dorongan dalam melakukan pelayanan prima ini dapat disebut dengan motivasi pelayanan publik (*public service motivation*). Pada artikel Birokrasi Menulis dijelaskan bahwa motivasi pelayanan publik perlu untuk dijadikan sebagai bagian dari pengembangan SDM (Nurhestitunggal, 2021)

Pelaksanaan motivasi pelayanan publik di negara lain memperlihatkan bahwa motivasi memiliki nilai positif yang berdampak pada kinerja para pegawai di negara mereka. Pelayanan publik yang buruk serta kelangkaan sumber daya manusia yang unggul menjadikan motivasi dalam pelayanan publik menjadi hal yang krusial. Menumbuhkan motivasi pada pegawai menjadi hal yang sangat penting karena memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini akan mengukur dan memetakan hubungan antara motivasi pelayanan publik dan pelayanan publik di Indonesia dengan menggunakan kajian meta-analisis. Hasil riset menunjukkan kebanyakan penelitian terkait motivasi pelayanan publik di Indonesia merupakan penelitian tunggal. Hal ini menyebabkan seringkali mengalami keterbatasan sampel penelitian. Untuk itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan kajian meta-analisis. Dengan menggunakan meta-analisis memungkinkan dapat menggabungkan beberapa sampel dari penelitian sekaligus, sehingga cakupan analisis lebih besar. Harapannya, presisi atau kekuatan statistik lebih akurat. Selain itu, penggunaan metode meta-analisis akan menjawab pertanyaan-pertanyaan pada studi terkait. Biasanya, hasil penelitian yang memiliki jumlah sampel yang sama akan bertentangan dan tidak konsisten. Metode meta-analisis akan memudahkan dalam menarik kesimpulan terhadap penelitian yang ada.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat dijumpai permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu “Bagaimana hubungan *public service motivation* terhadap pelayanan publik di Indonesia?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana hubungan *public service motivation* terhadap pelayanan publik di Indonesia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini terdiri atas dua jenis, diantaranya:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

- 1) Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan informasi dan ilmu pengetahuan terkait hubungan *public service motivation* terhadap pelayanan publik di Indonesia, sehingga dapat dijadikan sebagai panduan belajar.
- 2) Bagi Universitas Sriwijaya khususnya jurusan Administrasi Publik, penelitian ini bermanfaat untuk menambah referensi kepustakaan terkait *public service motivation* di Indonesia.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- 1) Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian yaitu sebagai bahan yang digunakan untuk mempelajari *public service motivation* di Indonesia.
- 2) Bagi pemerintah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa bahan masukan terkait motivasi pelayanan apa saja yang efektif digunakan di Indonesia sebagai pemacu agar kualitas pelayanan publik dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adha, M. N., & Nashrillah. (2016). *Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap sikap pekerja dan kecocokan nilai-nilai individu dengan organisasi sebagai pemediasi (Studi pada karyawan Rumah Sakit Umum Daerah DR Zainoel Abidin Banda Aceh)*. 2(1), 142–155.
- Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001). Public service motivation and job performance: Evidence from the federal sector. *American Review of Public Administration*, 31(4), 363–380. <https://doi.org/10.1177/02750740122064992>
- Anderfuhren-Biget, S., Varone, F., & Giauque, D. (2014). Policy environment and public service motivation. *Public Administration*, 92(4), 807–825. <https://doi.org/10.1111/padm.12026>
- Asy, A., Hakim, A. A., & Hamid, N. (2021). Pengaruh public service motivation dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. In *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal* (Vol. 2, Issue 2). <http://ejurnal.umri.ac.id/index.php/MRABJ>
- Budiyanti, H., Yamin, A., Pintor, S., & Patiro, S. (2019). *Public service motivation measurement: A test of Perry's scale in Indonesia*. 23(1), 16–32. <https://journal.ugm.ac.id/jkap>
- Cun, X. (2012). *Public service motivation and job satisfaction, organizational citizenship behavior: An empirical study based on the sample of employees in Guangzhou public sectors*. 6(2), 330–340. <https://doi.org/10.1108/17506141211236758>
- Dayana, I., & Marbun, J. (2018). *Motivasi kehidupan*. Guepedia.
- Desmarais, C., & Gamassou, C. E. (2014). *All motivated by public service? The links between hierarchical position and public service motivation*. 80(1), 131–150. <https://doi.org/10.1177/0020852313509553>
- Dimeira, T. L. (2020). Bagaimana gaya kepemimpinan mempengaruhi komitmen organisasi: Motivasi pelayanan publik sebagai mediator (Studi pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa atau BPBJ Provinsi Riau). In *Desember* (Vol. 2, Issue 2).

- Harari, M. B., Herst, D. E. L., Parola, H. R., & Carmona, B. P. (2017). Organizational correlates of public service motivation: A meta-analysis of two decades of empirical research. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(1), 68–84. <https://doi.org/10.1093/jopart/muw056>
- Hidayati, N., & Sunaryo, H. (2013). The effect of public service motivation on job performance through satisfaction and commitment: Case of Public Officer in Immigration Malang. In *Journal of Entrepreneurship, Business and Economics* (Vol. 7, Issue 1). [www.scientificia.com](http://www.scientificia.com)
- Hubert, N. (2018). *Public service motivation in Sozialen Diensten*.
- Indrawati, S., & Heliyani. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Terminal Tipe A Kiliran Jao*.
- Jensen, U. T., & Vestergaard, C. F. (2017). Public service motivation and public service behaviors: Testing the moderating effect of tenure. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(1), 52–67. <https://doi.org/10.1093/jopart/muw045>
- Kim, S. (2009). *Testing the structure of public service motivation in Korea: A research note*. 19(4), 839–851. <https://doi.org/10.1093/jopart/mup019>
- Kurniawan, P., Ndaru Ikhtiagung, G., Jayanti, E., Penelitian dan Pengembangan, B., Kabupaten Cilacap, B., Teknik Elektronika, J., Negeri Cilacap, P., Studi Manajemen Keuangan, P., Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Cilacap, S., Sementara BAPPEDA Kabupaten Cilacap, K., & Soetomo, J. (2020). Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kreativitas karyawan ASN di Pemerintah Daerah Kabupaten Cilacap. In *Jl. Dr. Soetomo No. 1 Kelurahan Sidakaya* (Vol. 53212, Issue 4B). <https://winco.cilacapkab.go.id>
- Lestary Widarni, E., Budhi Irawan, C., Studi Manajemen, P., & Jaya Negara Malang, S. (2020). *Analisis motivasi pelayanan publik dan role stress terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII*.
- Negara<sup>1</sup>, A. K., & Febrianti<sup>2</sup>, R. W. (2019). Pengaruh motivasi pelayanan publik, perceived organizational support dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja

- organisasi sektor publik di kota Tangerang. In *Dynamic Management Journal* (Vol. 3, Issue 2).
- Nurhestitunggal, M. (2021, December 1). Kualitas layanan publik, public service motivation, dan harapan untuk ASN Indonesia. *Birokrat Menulis*.
- Parimita, W., Ningsih, W. K., & Wolor, C. W. (2020). *Pengaruh motivasi kerja dan motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pada guru SMA swasta di wilayah Jakarta Barat*.
- Permatasari, A., Pasinringi, S. A., Rahman Kadir, A., Manajemen Rumah Sakit, B., Kesehatan, F., Korespondensi, A., & Kesehatan Masyarakat, F. (2018). *Pengaruh public service motivation terhadap kepuasan kerja perawat RSUD Haji Makassar*. 1(1), 51.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. In *Indiana University* (Vol. 65, Issue 4, pp. 390–395). Bloomington. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00466.x>
- Piatak, J. S. (2016). *Public service motivation, prosocial behaviours, and career ambitions*. 37(5), 804–821. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2014-0248>
- Prihartanta, W., Perpustakaan, J. I., & Komunikasi, D. (2015). *Teori-teori motivasi*. 1(83).
- Puspitasari, D., Hendrayady, A., & Edison. (2020). *Hubungan motivasi pelayanan publik dan perilaku organisasi positif dengan kinerja pegawai Puskesmas Kundur Barat Kabupaten Karimun*. 1(2), 256–264.
- Putranto, R. A., & Anwar, S. (2021). *Tinjauan empiris motivasi pelayanan publik di masa pandemi: Sebuah studi aparatur sipil negara di Bandung*. 4(1), 424–431. <http://proceedings.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/>
- Putri, N. P. (2016). *Pengaruh motivasi pelayanan publik dan organizational citizenship behavior terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPT) Kabupaten Seleman*.
- Retnawati, H., Apino, E., Kartianom, Djidu, H., & Anazifa, R. D. (2018). *Pengantar analisis meta* (E. Apino, Ed.; Cetakan Pertama). Parama Publishing.

- Rizqy, H., Putri, F., & Endarti, E. W. (2022). Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja ASN pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Tandes Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 2(1), 29–43. <https://surabaya.liputan6.com>
- Rosytasari, I. O., & Setyaningtyas, E. W. (2021). *Meta analisis model problem based learning (PbL) terhadap kemampuan berpikir kritis siswa sekolah dasar*. 3(4), 2067–2080. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i4.1135>
- Saputra, B., Fajri, H., & Eprilianto, D. F. (2020). *Is public service motivation important to improve the performance and job satisfaction of civil servants?*
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: Kajian Kritis Pada sistem pelayanan publik di Indonesia* (B. Bungin, Ed.; Edisi Pertama). Depok : Prenamedia Group.
- Sholikhah, Z. (2021). Pengaruh kepemimpinan rendah hati, kualitas kehidupan kerja dan motivasi pelayanan terhadap organizational citizenship behavior pegawai sektor publik. In *Jurnal Pro Bisnis* (Vol. 14, Issue 1).
- Stira, Y., & Ali, H. (2022). *Pengaruh motivasi pelayanan publik, kualitas pelayanan dan kinerja anggota terhadap kepuasan masyarakat pada Polsek Kota Sungai Penuh*.
- Suanah, Sembiring, G., & Yufiarti. (2018). *Analisis pengaruh motivasi pelayanan publik (public service motivation) guru dan tenaga kependidikan di Kecamatan Parungkuda Sukabumi*. 19(1), 43–53.
- Syamsir. (2015). Public service motivation among Indonesian employees: A critical review toward the Psm theory. In *Online) European Journal of Social Sciences Education and Research* (Vol. 2, Issue 4).
- Syamsir, & Embi, M. A. (2011). *Urgensi public service motivation dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima*.
- Tahili, M. H. (2018). *The effect of public service motivation on integrated administration services at district level of government*. 25(2). <https://doi.org/10.20476/jbb.v25i2.9827>

- Taylor, J. (2008). Organizational influences, public service motivation and work outcomes: An australian study. *International Public Management Journal*, 11(1), 67–88. <https://doi.org/10.1080/10967490801887921>
- Undang-undang dasar Republik Indonesia tahun 1945*. (n.d.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara*. (n.d.).
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2008 tentang wilayah negara*. (n.d.).
- Uno, H. B. (2007). *Teori motivasi dan pengukurannya : analisis di bidang pendidikan* (Junwinanto, Ed.). Bumi Aksara.
- Vandenabeele, W. (2008). Government calling: Public service motivation as an element in selecting government as an employer of choice. *Public Administration*, 86(4), 1089–1105. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2008.00728.x>
- Vandenabeele, W., Scheepers, S., Annie, H. M. M. V. E., Roger, D., & Maesschalck, J. (2006). *Public service motivation in Nederland, Frankrijk, Het Verenigd, Koninkrijk en Duitsland : gevalstudies gebaseerd Of Een comparatief literatuuronderzoek*.
- Wahyudi Asbara, I., & Muhammadiyah Bulukumba, U. (2022). *Analisis kepemimpinan transformasional terhadap kinerja ASN melalui motivasi pelayanan publik dan kapasitas SDM (Studi pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Bulukumba)*. 3, 1–14. <https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/NMaR>
- Wanto, H. S., Arfah, A., & Siswati, E. (2018). *Public service motivation and job satisfaction as predictors of organizational citizenship behaviour*. 434(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/434/1/012162>
- Widarni, E. L., & Prabowo, B. H. (2021). *Pengaruh motivasi pelayanan publik, persepsi dukungan organisasi, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. 11(2), 364–379.
- Widyananda, A., Emilisa, N., & Pratana, R. (2014). *Pengaruh public service motivation terhadap job satisfaction dan organizational citizenship behavior pada pegawai Badan Pusat Statistik* (Vol. 5). [www.transparansi](http://www.transparansi).

Zhu, C., & Wu, C. (2016). *Public service motivation and organizational performance in Chinese provincial governments*. 10(4), 770–786. <https://doi.org/10.1108/CMS-08-2016-0168>