

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN
PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
KINERJA ASN DI PUSKESMAS OPI KECAMATAN
JAKABARING KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

SHINTA DWIPERMATA SEPDIMIA

NIM. 07011281924072

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

APRIL 2023

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI
PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN
PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP
KINERJA ASN DI PUSKESMAS OPI KECAMATAN
JAKABARING KOTA PALEMBANG

SKRIPSI

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

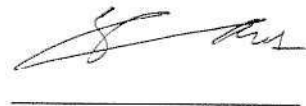
Oleh:

SHINTA DWIPERMATA SEPDIMIA
NIM. 07011281924072

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, Maret 2023

Pembimbing

Dr. Sena Putra Prabujaya, SAP., MAP
NIP. 198701052015041003



Mengetahui,
Ketua Jurusan



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

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA ASN DI PUSKESMAS OPI KECAMATAN JAKABARING KOTA PALEMBANG

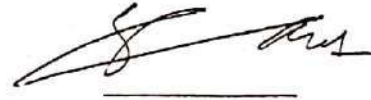
Skripsi
Oleh:
Shinta Dwipermata Sepdimia
07011281924072

Telah Dipertahankan di Depan Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 5 April 2023

Pembimbing:

Dr. Sena Putra Prabujaya, SAP., MAP
NIP. 198701052015041003

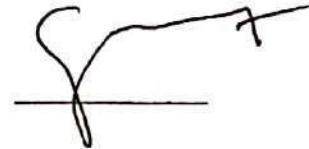
Tanda Tangan



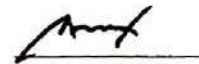
Penguji:

1. **Drs. Gatot Budiarto, M. Si**
NIP. 195806091984031002

Tanda Tangan



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



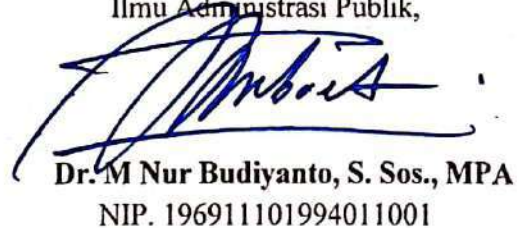
Mengetahui,

Dekan Fisip UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M. Si
NIP. 196601221990031004

**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shinta Dwipermata Sepdimia

NIM : 07011281924072

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja ASN di Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan 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, 28 Maret 2023



Shinta Dwipermata Sepdimia
NIM. 07011281924072

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

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

(Q.S. Al-Baqarah:286)

*“What’s wrong with making a small mistake?
Even if you do, just trust yourself and your efforts
and move on to a different move with confidence!”*

-Byun Baekhyun

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini Saya Persembahkan Kepada:

- ❖ Kedua Orang Tua, Mama dan Papa
- ❖ Saudara Perempuan satu-satunya
- ❖ Seluruh Dosen dan Staff FISIP UNSRI
- ❖ Sahabat-Sahabat Terbaik
- ❖ Rekan Seperjuangan Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik 2019
- ❖ Almamater Kebanggaan.

ABSTRACT

This study discusses how public service motivation and perceived organizational support affect employee performance. The tendency of public service motivation and perceptions of organizational support are thought to be able to encourage increased employee performance. Therefore, this study aims to determine, analyze and prove the effect of public service motivation and perceptions of organizational support on ASN performance at the Opi Health Center, Jakabaring District, Palembang City. This research is a quantitative study with a sampling technique using a total sampling technique with a total sample of 41 people who are ASN employees at the OPI Health Center, Jakabaring District, Palembang City. The analytical test tool used is SmartPLS version 3 with the SEM (Structural Equation Modeling) analysis method. Based on the results of this study it was found that public service motivation had a significant and positive effect on ASN performance and perceived organizational support had a significant and positive effect on ASN performance. This means that any increase that occurs in public service motivation and perceptions of organizational support, it will have an impact on higher employee performance. Public service motivation partially has a positive and significant effect on employee performance. This means that better employee performance can be improved by the role of public service motivation. Then, the perception of organizational support also partially has a positive and significant effect on employee performance. This means that better employee performance can be improved by the role of perceived organizational support.

Keyword: *Public service motivation, perceived organizational support, performance*

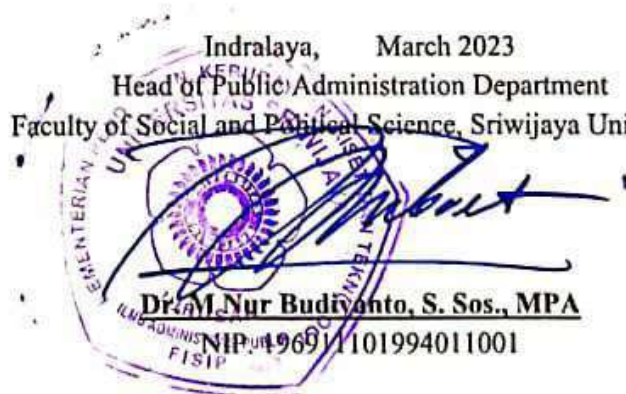
Advisor



Dr. Sena Putra Prabujaya, SAP., MAP

NIP. 198701052015041003

Indralaya, March 2023
Head of Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science, Sriwijaya University



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

NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana motivasi pelayanan publik dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kecenderungan motivasi pelayanan publik dan persepsi dukungan organisasi diduga dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan membuktikan pengaruh motivasi pelayanan publik dan persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja ASN di Puskesmas Opi Kecamatan Jakabaring Kota Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 41 orang yang merupakan pegawai ASN di Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang. Alat uji analisis yang digunakan adalah SmartPLS versi 3 dengan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*). Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja ASN dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja ASN. Hal ini berarti bahwa setiap adanya peningkatan yang terjadi pada motivasi pelayanan publik dan persepsi dukungan organisasi, maka akan memberikan dampak terhadap semakin tingginya kinerja pegawai. Motivasi pelayanan publik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai yang lebih baik dapat ditingkatkan dengan adanya peranan motivasi pelayanan publik. Kemudian, persepsi dukungan organisasi juga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa kinerja pegawai yang lebih baik dapat ditingkatkan dengan adanya peranan persepsi dukungan organisasi.

Kata Kunci: Motivasi pelayanan publik, persepsi dukungan organisasi, kinerja

Pembimbing



Dr. Sena Putra Prabujaya, SAP., MAP

NIP. 198701052015041003

Indralaya, Maret 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena berkat rahmat dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja ASN di Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang”. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabat hingga akhir jaman. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai derajat Pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari selama masa penyusunan usulan penelitian ini mendapat bimbingan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah membantu, antara lain:

1. Orang tua saya, Almarhumah Ibu Sulasmiati, Bapak Edison Hadi dan Ibu Maya Widya Rosana Desti yang tidak pernah lelah untuk memberikan dukungan dan doa yang terbaik.
2. Saudara perempuan saya satu-satunya, Ayuk Lydia Primadila Rismadhona dan kakak ipar yang selalu memberikan dukungannya baik secara moril maupun materil serta mendoakan dan memberikan motivasi.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE., IPU., ASEAN., ENG selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M. Si selaku Sekretaris Jurusan Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Bapak Dr. Sena Putra Prabujaya, SAP., MAP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah senantiasa sabar dalam memberikan ilmu serta kritik dan saran yang membangun untuk kelancaran dalam penyelesaian Skripsi ini.

8. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M. Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
9. Ibu Ita Permata Sari, S.I. Kom dan Ibu Rafflesia Adesty, S. Kom selaku Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah membantu urusan administrasi.
10. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Para pegawai Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang yang senantiasa memberikan informasi terkait penelitian ini.
12. Sahabat terbaik saya, Tasya Almira, Mutiara Dianisyah dan Yolanda Oktarini yang setia menjadi sahabat dan *support system* terbaik.
13. Sahabat seperjuangan, yang penting selese yaitu Angelina Dwi Putri Panjaitan, Tusiana Dewi, Sekar Fahira, Mery Mutiara, Anisa Andarwati dan Melly Arzila yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga tersusunnya skripsi ini.
14. Teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2019, Kampus Indralaya dan teman seperjuangan Almamater kuning kebanggaan, Universitas Sriwijaya, terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.
15. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara moril dan materil.

Dalam pembuatan usulan penelitian ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik itu Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya maupun pihak Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang.

Penulis

Shinta Dwipermata Sepdimia
NIM. 07011281924072

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
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	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xv
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan.....	6
1.4. Manfaat.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Manajemen Sektor Publik	8
2.3. Pengertian Motivasi.....	14
2.4. Konsep Pelayanan	16
2.5. Konsep Motivasi Pelayanan Publik.....	20
2.6. Konsep Persepsi Dukungan Organisasi.....	23
2.7. Penelitian Terdahulu.....	25
2.8. Kerangka Pemikiran	31
2.9. Hubungan Antar Variabel	32
2.10. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Definisi Operasional Variabel	36

3.3.	Jenis dan Sumber Data	37
3.4.	Populasi dan Sampel	38
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	38
3.6.	Teknik Analisis Data	39
3.7.	Pengujian Hipotesis	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1.	Deskripsi Wilayah Penelitian	42
4.2.	Deskripsi Responden Penelitian	48
4.3.	Hasil Penelitian.....	50
4.4.	Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3 Daftar Pegawai Puskesmas OPI.....	44
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Kerja	49
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Konvergen dan Uji Reliabilitas	51
Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Foto Keluhan Pelanggan Di Puskesmas OPI	4
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3 Pengukuran Outer Model	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2 Data Kuesioner Motivasi Pelayanan Publik.....	68
Lampiran 3 Data Kuesioner Persepsi Dukungan Organisasi dan Kinerja	69
Lampiran 4 Surat Tugas Pembimbing Skripsi	70
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi.....	71
Lampiran 6 Lembar Perbaikan Revisi Sempro	72
Lampiran 9 Formulir Pendaftaran Ujian Skripsi	73
Lampiran 10 Persyaratan Ujian Skripsi.....	74

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

PSM	: <i>Public Service Motivation</i>
MPP	: Motivasi Pelayanan Publik
POS	: <i>Perceived Organizational Support</i>

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam suatu organisasi untuk menentukan efektif atau tidak efektifnya sebuah organisasi maka peran sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting. Adanya proses yang sedang berlangsung dalam sebuah organisasi menunjukkan bahwa sumber daya manusia telah efektif. Suatu perusahaan akan terus beroperasi secara efisien jika pegawainya, khususnya bagian sumber daya manusianya mampu melakukannya (Ghonyah dan Masurip, 2016: 119). Oleh karena itu, kinerja pegawai sangat penting untuk kelangsungan jangka panjang perusahaan (Widarni & Prabowo, 2021).

McCloy dalam Widarni dan Prabowo mengatakan bahwa pegawai dapat dikatakan memiliki integritas yang tinggi apabila tujuan organisasi telah tercapai. Kinerja dapat diartikan sebagai tindakan atau perilaku yang berhubungan dengan tujuan dari pertanyaan sebuah organisasi. Pegawai juga mengatakan bahwa kinerja dapat dikatakan sebagai hasil dari dirinya sendiri, tetapi kinerja tidak dapat dikatakan sebagai hasil dari perilaku atau tindakan. Akibatnya, beberapa berpendapat bahwa kinerja biasanya memainkan peran penting dalam menentukan jenis spesifikasi pekerjaan (Widarni & Prabowo, 2021).

Presentasi koperasi spesialis publik mengasumsikan bagian penting dalam asosiasi untuk mencapai tujuan asosiasi. Karena mereka adalah pemimpin organisasi, studi dan penelitian tentang topik ini terus berkembang, terutama dalam hal peningkatan kinerja dalam kelompok atau individu. Dalam hal ini, kinerja diartikan sebagai hasil dari upaya pejabat pemerintah untuk melaksanakan tanggung jawabnya, berdasarkan Keputusan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia No. 239/IX/6/8/2003. Menurut LAN (2003:3), tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam

melaksanakan kegiatan sesuai program dan kebijakan merupakan gambaran tingkat pencapaian tujuan atau sasaran instansi pemerintah.

Sulistiyani (2003, 223-224), berdasarkan teori kinerja Bernardin dan Russel, kinerja adalah catatan hasil dari fungsi atau aktivitas pegawai selama periode tertentu. Ada beberapa indikator kinerja, antara lain perlunya pengawasan, hubungan interpersonal, ketepatan waktu, efektifitas biaya, kualitas kerja, kuantitas kerja, dan efektifitas biaya.

Sumber daya manusia akan bekerja dengan baik bagi suatu organisasi jika mereka termotivasi untuk membuatnya lebih kompetitif dan maju. Setiap orang perlu mengambil kepemilikan atas motivasi mereka. Motivasi dapat diartikan sebagai model dalam menggerakkan dan mengkoordinir wakil-wakil sehingga mereka dapat menyelesaikan kewajiban khususnya dalam mencapai tujuan dengan penuh kesadaran, tenaga dan kewajiban (Sidanti, 2015).

Mengingat UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat 1, “pelaksanaan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan bantuan sesuai dengan pedoman hukum bagi setiap penduduk dan penghuni atas barang dagangan, administrasi atau potensi manfaat administrasi manajerial yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik” merupakan pengertian pelayanan publik.

Bentuk motivasi ada banyak macamnya, seperti motivasi pelayanan publik atau *Public Service Motivation* (PSM). Jenis motivasi yang paling umum, menurut teori motivasi pelayanan publik James L. Perry dari tahun 1990, adalah motivasi yang mencakup sikap, nilai, dan keyakinan, yang mampu melampaui kepentingan pribadi dan organisasi, serta mendorong pegawai untuk membantu sesama dan menyumbangkan dedikasinya bagi kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

PSM biasanya dipandang sebagai motivasi yang dimiliki oleh orang untuk berkontribusi pada masyarakat (Perry & Hondeghem, 2008). PSM bermula dari gagasan yang telah ada selama ribuan tahun, yaitu bahwa memberikan pelayanan publik didasarkan pada dorongan untuk berbuat baik (Horton 2008). PSM adalah pertama tentang kesediaan untuk berkontribusi pada proses publik, dan karena itu politis, dan kedua kemungkinan mengabaikan kepentingan sendiri dalam melakukannya. Horton (2008:18) dengan sangat tepat meringkasnya sebagai 'inti dari idenya adalah bahwa seorang pelayan publik mengesampingkan kepentingan pribadinya karena dia melihatnya sebagai tugasnya untuk melayani komunitasnya'. (Ongaro & Thiel, 2017)

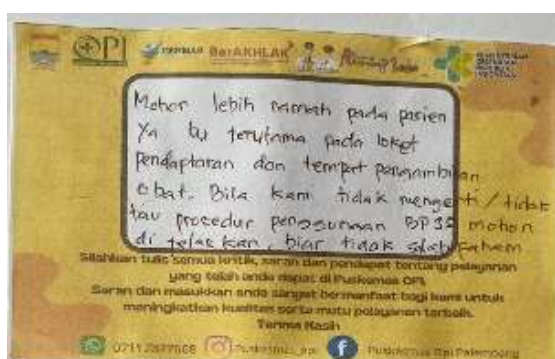
Untuk meningkatkan pencapaian kinerja, maka dukungan organisasi sangat berpengaruh terhadap diri pegawai. Untuk menentukan kesiapan organisasi, pegawai mengembangkan keyakinan tentang penghargaan perusahaan terhadap kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan, untuk memenuhi persyaratan sosial-emosional dan menghargai upaya kerja yang meningkat (Eisenberger et al., 1986; Shore & Shore (1995). Menurut George, et al. dalam Rhoades & Eisenberger (2002), dukungan organisasi yang dirasakan (POS) dievaluasi sebagai jaminan organisasi akan menawarkan bantuan bila diperlukan untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan menangani situasi stres.

Menurut teori dukungan organisasi, pegawai adalah personifikasi perusahaan. Mereka menyimpulkan seberapa besar perusahaan menghargai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka, dan sebagai hasilnya, mereka menunjukkan lebih banyak dedikasi, loyalitas, dan kinerja dalam menanggapi dukungan yang dirasakan ini. Atas dasar asumsi tersebut, teori dukungan organisasi memberikan pendekatan umum untuk peran norma timbal balik dalam hubungan pegawai-atasan.

Sebagian besar studi tentang POS telah dikhususkan untuk memperkuat anteseden dan konsekuensinya. Tinjauan kami terhadap lebih dari 70 studi menunjukkan hal itu anteseden dasar POS termasuk prosedur organisasi yang adil, dukungan supervisor, dan imbalan yang menguntungkan dan kondisi kerja dan bahwa konsekuensi termasuk peningkatan komitmen afektif untuk organisasi, peningkatan kinerja, dan pengurangan penarikan perilaku (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Studi yang lebih baru telah meneliti (a) peran mediasi dari POS dalam hubungan antara berbagai jenis perlakuan yang menguntungkan dan hasil yang bermanfaat bagi pegawai dan organisasi, (b) arah kausalitas dalam hubungan POS dengan anteseden dan konsekuensi, dan (c) proses-prosesnya diduga mendasari asosiasi tersebut. Studi ini mendukung teori dukungan organisasi. Proses yang berbeda dan ditentukan dengan jelas yang seharusnya disediakan oleh teori dukungan organisasi dasar untuk evaluasi dan elaborasi masa depan dari pendekatan dasar untuk hubungan pegawai-atasan ini (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Gambar 1 Foto Keluhan Pelanggan Di Puskesmas OPI



Sumber: Mading Puskesmas OPI

Berdasarkan gambar 1, terdapat keluhan pelanggan yang telah diberikan oleh masyarakat di kotak saran Puskesmas OPI. Tertulis bahwa:

“Mohon lebih ramah pada pasien ya bu terutama pada loket pendaftaran dan tempat pengambilan obat. Bila kami tidak mengerti/tidak tau prosedur penggunaan BPJS mohon dijelaskan, biar tidak salah paham”

Dapat dikatakan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang kurang mengenaikan bagi masyarakat yang menerima layanan terhadap kinerja pegawai. Tentunya ini perlu perhatian dari pimpinan dan para pegawai untuk mengatasi dan mencari penyelesaian agar tidak ada keluhan yang sama terulang kembali.

Selain itu, berdasarkan observasi ditemukan bahwa ada beberapa pegawai yang kedapatan berada di luar Puskesmas pada saat jam kerja masih berlangsung. Lalu, ada pula pegawai yang pulang dan kembali lagi ke Puskesmas untuk melakukan absen pulang. Tentu saja hal ini menjadi permasalahan yang perlu diperhatikan, karena menunjukkan bahwa pegawai kurang disiplin.

Beberapa studi empiris bertentangan dengan teori tersebut di atas atau disebut *research gap* berdasarkan beberapa pemahaman dan teori yang dianggap dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pada penelitian Ruslihardy dengan judul “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan”, menunjukkan bahwa penelitiannya yang terkait dengan motivasi pelayanan publik berhasil mengidentifikasi motivasi pelayanan publik hanya berpengaruh sedikit atau tidak secara signifikan terhadap kinerja pegawai sebesar 6,60% (Ruslihardy, 2020). Lalu pada penelitian yang dilakukan oleh Mulyani dkk dapat menunjukkan bahwa secara parsial, kinerja organisasi sektor publik tidak dipengaruhi oleh motivasi pelayanan publik secara positif atau signifikan. (Mulyani dkk, 2017).

Selain itu, penelitian Purnami dengan judul “Pengaruh Kompensasi dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Pegawai

Rumah Sakit Balimed Karangasem” diketahui bahwa kinerja pegawai dipengaruhi secara positif, namun tidak signifikan, oleh persepsi dukungan organisasi; yaitu, kinerja pegawai berdampak positif, tetapi pengaruhnya dapat diabaikan (Purnami, 2019).

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah diuraikan terkait permasalahan kinerja pegawai, perlu dilakukan penelitian yang berjudul: “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja ASN di Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang”.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang perlu diteliti dapat dirumuskan berdasarkan uraian latar belakang dan fokus penelitian sebelumnya:

1. Seberapa signifikan pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja ASN di Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang?
2. Seberapa signifikan pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja ASN di Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang?

1.3. Tujuan

1. Mengetahui tingkat signifikansi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja ASN di Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang.
2. Mengetahui tingkat signifikansi pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja ASN di Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang.

1.4. Manfaat

1. Secara teoritis dapat memberikan manfaat berupa kontribusi terkait pengaruh motivasi pelayanan publik, pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja ASN serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kontribusi bagi pegawai ASN di Puskesmas OPI Kecamatan Jakabaring Kota Palembang dalam meningkatkan kinerja pegawai terutama yang terkait motivasi pelayanan publik dan pengaruh dukungan organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiningrum, S. D. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh OCB (Organizational Citizenship Behavior) (Studi pada PT.Angkasa Pura I Kantor Cabang Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 212–225.
- Alfreth, J. F., Ruslan, M., & Cahyono, C. (2021). PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK, PROFESIONALISME, TERHADAP KINERJA PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA DI KANTOR KECAMATAN BINAMU KABUPATEN JENEPONTO PROVINSI SULAWESI SELATAN. *Indonesian Journal of Business and Management*, 4(1), 24–30. <https://doi.org/10.35965/jbm.v4i1.1186>
- Ariotedjo, B. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. In *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 2).
- Astaginy, Niar, Almansyah Rundu Wonua, Ismanto, & F. K. (2022). Persepsi Dukungan Organisasi dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai. *Proceedings of the 1st Conference on Social, Politics, and Culture (IACS-CSPC 2022)*, 1 (2022)
- Cooper, D.R dan Schindler P.S. (2006). *Business research methods*. Ninth Edition. Mc Graw-Hill
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.
- Fahrizal, Utama, & I. W. M. Utama. (2017). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasional Dan Turnover Intention Pegawai Hotel Kajane Mua Ubud. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(10).
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publication, Inc.
- Hakim, A. A. 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>
- Negara, A. K., & Febrianti, 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).

Ongaro, E., & van Thiel, S. (2017). The palgrave handbook of public administration and management in europe. In *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3>

Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *MOTIVATION IN PUBLIC MANAGEMENT*.

Purnami, P. R. (2019). PENGARUH KOMPENSASI DAN PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DAN KINERJA PEGAWAIRUMAH SAKIT BALIMED KARANGASEM. *Jaghadita: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 4(1), 95–107.

Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2).

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>

Riantoko, Ronny, I Gede Adnyana Sudibya, & D. K. S. (2017). Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Anggota Polsek Kuta Utara. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(3).

Ristian, A., & Suranto. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Komunitas Adat: Studi Kasus Komunitas Orang Lom di Kabupaten Bangka Tahun 2012-2013. *Journal of Governance and Public Policy*, 1(2). <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0010>

Romdonih, F. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) Perdagangan Depok. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(2), 146–163.

Ruslihardy. (2020). *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan*. 13(1), 155–166.

Sidanti, H. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun. *Jurnal JIBEKA*, 9(1), 44–53.

Stira, Y., & Ali, H. (2022). *PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA ANGGOTA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA POLSEK KOTA SUNGAI PENUH*.

Takalamingan, F., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, S. E. (2022). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI ELEKTRONIK GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BITUNG*.

- Umihastanti, D. (2022). Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1).
- Weol, M., Singkoh, F., & Pangemanan, F. (2019). *MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KOPERASI DAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH KABUPATEN MINAHASA SELATAN*. <https://www.coursehero.com>
- Widarni, E. L., & Irawan, C. B. (2020). *ANALISIS MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN ROLE STRESS TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT KERETA API INDONESIA DAOP VIII*.
- Widarni, E. L., & Prabowo, B. H. (2021). PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK, PERSEPSI DUKUNGAN ORGANISASI, DAN KOMPATIBILITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 364–379.
- Zullo, A. (2020). Work Motivation Differences in Public and Private Sectors.