

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai elemen penggerak memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Kontribusi yang dapat diberikan untuk memenuhi keberhasilan layanan sesuai dengan tujuan organisasi yakni melalui motivasi intrinsik yang tertanam pada pegawai sebagai penggerak dalam organisasi (Perry & Wise, 1990). Tanpa adanya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul, berbagai program dan kebijakan publik sulit direalisasikan secara optimal. Sehingga peran Sumber Daya Manusia (SDM) bukan sebatas pelaksana administratif, melainkan sebagai individu yang mampu memberikan komitmen tinggi dalam melayani masyarakat secara efektif dan efisien.

Faktor utama yang mempengaruhi kinerja dan produktivitas seorang pegawai dalam memberikan pelayanan publik adalah motivasi pegawai. Motivasi kerja pegawai dalam sektor publik berkaitan erat dengan dorongan internal individu untuk memberikan kontribusi terbaik bagi kepentingan organisasi dan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya ditentukan oleh aspek struktural dan administratif, tetapi juga oleh faktor internal berupa orientasi nilai dan motivasi pegawai terhadap kepentingan publik (Brewer & Selden, 2000). Pegawai yang memiliki motivasi kerja yang tinggi cenderung menunjukkan keterlibatan yang lebih besar dalam pekerjaan, komitmen yang kuat terhadap nilai-nilai organisasi, serta kesediaan untuk mengerahkan upaya ekstra dalam melaksanakan tugas. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat melemahkan keterikatan pegawai terhadap pekerjaannya, menurunkan tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab, serta berdampak negatif pada kinerja organisasi, khususnya dalam kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat (Kim dkk., 2013).

Pelayanan publik di Indonesia mengalami berbagai tantangan yang cukup kompleks, khususnya dalam hal kualitas pegawai. Meskipun pemerintah telah berupaya memperbaiki sistem pelayanan publik salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN), berbagai hambatan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari banyaknya kasus maladministrasi yang terjadi di Indonesia. Laporan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2024 menunjukkan sebanyak 10.837 kasus maladministrasi yang dilaporkan oleh masyarakat dan penyelenggara negara. Salah satu penyebabnya karena pegawai cenderung bekerja dengan pasif, tidak responsif, dan melakukan penundaan layanan tanpa alasan yang sah (Ombudsman Republik Indonesia, 2024).

Rendahnya profesionalisme dan motivasi pegawai kerap kali menurunkan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah. Menurut teori *Public Service Motivation* (PSM) dari Perry dan Wise (1990), hambatan motivasi pegawai muncul akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan, menyulitkan pengelolaan waktu serta menguras tenaga secara intensif. Akibatnya, kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) cenderung menuju inefektivitas dan inefisiensi administrasi.

Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa, unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai 3,27 dan menjadi indikator dengan skor terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Aduan masyarakat menunjukkan adanya permasalahan pada aspek kesigapan, responsivitas, profesionalisme dan sikap pelayanan petugas. Kondisi ini mengindikasikan bahwa permasalahan kualitas pelayanan tidak semata-mata terletak pada sistem atau prosedur, melainkan juga pada dimensi motivasional aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat sejumlah aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal.

Di sisi lain, kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan di bidang perpustakaan dan kearsipan masih tergolong rendah. Terdapat dua indikator utama yang mencerminkan kualitas pelayanan publik di bidang literasi dan kearsipan yakni Indeks Pembangunan Literasi (IPL) yang menggambarkan tingkat budaya literasi masyarakat dan Nilai Hasil Pengawasan Kearsipan (Eksternal) untuk mengukur tingkat kepatuhan dan tata kelola kearsipan (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa, 2023a).

Tabel 1.1 Realisasi dan Capaian Kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa Tahun 2022 dan 2023

No.	Indikator Kinerja	Target Jangka Menengah	Realisasi Kinerja				
		2026	2022	2023	2024	2025	2026
1.	Indeks Pembangunan Literasi	80,21	66,73	65,12	-	-	-
2.	Nilai Hasil Pengawasan Kearsipan Eksternal	CC (50,98)	D (29,31)	D (18,01)	-	-	-

Sumber : LAKIP Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa

Dari tabel tersebut terlihat bahwa standar kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa berdasarkan indikator Indeks Pembangunan Literasi dan Nilai Pengawasan Kearsipan Eksternal menunjukkan penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa belum mencapai target yang diharapkan, yang berdampak pada kualitas layanan kepada masyarakat. Penurunan ini tidak hanya mencerminkan kurang optimalnya sistem pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya, namun juga mengindikasikan adanya hambatan dalam kinerja pegawai yang secara langsung berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam dokumen Rencana Strategis Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa juga disebutkan bahwa tantangan yang krusial ada pada layanan yang kurang inovatif dan tidak memanfaatkan teknologi secara optimal menghambat akses masyarakat terhadap pengetahuan dan informasi yang akurat (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa, 2021). Hal ini secara tidak langsung berhubungan dengan efektivitas pelayanan publik, karena pegawai tidak memiliki dorongan intrinsik untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Selain itu, kesadaran pegawai dalam penyelenggaraan arsip yang baik belum terwujud yang disebabkan oleh kurangnya pemahaman mengenai arti penting dan peran strategis arsip dalam penyelenggaraan pemerintahan serta berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Sementara dalam dokumen Rencana Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa Tahun 2023 mengungkapkan sejumlah kendala seperti rendahnya motivasi aparatur, ketidaksesuaian kompetensi pejabat, dan minimnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) (Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa, 2023). Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam upaya mencapai standar kinerja yang telah ditetapkan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa mengalami berbagai hambatan yang signifikan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Masalah-masalah tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa sangat bergantung pada kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di dalamnya. Kinerja pegawai memiliki hubungan yang erat dengan motivasi pegawai, sebagai pendorong kekuatan internal dalam menentukan efektivitas dan kualitas kinerja organisasi. Organisasi publik juga dituntut untuk menciptakan *public value* melalui layanan yang bermakna, legitimasi publik, dan kapasitas operasional yang memadai (Moore, 1996). Oleh karena itu, peningkatan motivasi pegawai menjadi kunci penting untuk memperbaiki kinerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa, sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat kembali meningkat dan memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu konsep dalam memahami perilaku pegawai pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan masyarakat adalah Teori *Public Service Motivation* (PSM) oleh Perry (1996). Teori PSM menjelaskan bahwa motivasi pegawai sektor publik tidak hanya didasarkan pada materi insentif, tetapi juga didorong oleh nilai-nilai dan komitmen untuk melayani masyarakat sebagai aspek penting dalam meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Sehingga, perlu penelitian tentang *Public Service Motivation* (PSM) untuk memahami motivasi setiap pegawai dalam memperbaiki kinerja pelayanan publik khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa.

Beberapa penelitian terdahulu seperti, (Putri dkk., 2025) yang berjudul "*Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu*" menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 10 informan (*purposive sampling*). Kerangka teori yang digunakan adalah teori kinerja pegawai Mangkunegara (2015) dengan indikator yakni, profesionalisme, proporsional, akuntabel, efektif, efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu dinilai baik, namun masih mengalami hambatan seperti kekurangan SDM, koleksi buku terbatas, dan penataan arsip yang tidak optimal. Peneliti menyebutkan bahwa faktor penghambat utama dalam pelayanan terdapat pada motivasi intrinsik pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Luwu, yakni kurangnya inisiatif untuk melakukan inovasi.

Sementara penelitian (Setiawan dkk., 2025) dengan judul "*Kualitas Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Balangan*" dengan pendekatan kualitatif untuk menilai dimensi pelayanan menggunakan model SERVQUAL Zeithaml et al. (1990). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik pada dimensi ketepatan pemrosesan layanan (kualitas kerja pegawai), lambatnya tanggapan terhadap keluhan masyarakat (*responsiveness*), dimensi empati (*emphaty*) dan jaminan (*assurance*) sudah baik namun masih di bawah standar optimal. Hambatan utama adalah karena rendahnya kompetensi pegawai yang secara tidak langsung menyebabkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan dalam hal ini adalah masyarakat. Temuan ini secara tidak langsung berhubungan dengan minimnya motivasi pegawai karena pegawai tidak memiliki dorongan intrinsik untuk melayani masyarakat dan komitmen terhadap publik yang akan memperburuk kualitas pelayanan.

Penelitian lain yang relevan juga dilakukan oleh (Ridwansyah, 2023) dengan judul "*Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Banjar*" menggunakan metode kuantitatif serta pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner. Konsep yang digunakan adalah teori kompetensi dari Wibowo dan Spencer & Spencer, teori

motivasi dari Hasibuan dan Robbins, serta teori kinerja pegawai dari Rivai dan Mangkunegara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, dengan motivasi menjadi variabel yang paling dominan. Namun beberapa aspek kinerja, kompetensi, dan motivasi pegawai masih belum optimal terutama pada kemampuan inovasi, kreativitas, keterampilan teknis, kerja sama tim, inisiatif, pengembangan diri, serta rendahnya sistem apresiasi dan penghargaan yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian tugas dan rendahnya optimalisasi pelayanan internal.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa motivasi dan kompetensi berpengaruh pada kinerja pegawai, tetapi belum menyoroti motivasi pelayanan publik sebagai faktor yang secara langsung mendorong kualitas layanan kepada masyarakat. Padahal, dorongan internal untuk melayani menjadi kunci utama dalam menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Sehingga untuk mengisi kekosongan tersebut, penelitian ini memiliki urgensi untuk dilaksanakan karena dapat memberikan gambaran motivasi pegawai dalam melayani masyarakat menggunakan indikator *Public Service Motivation* (PSM).

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran *Public Service Motivation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa berdasarkan indikator menurut Perry (1996) yaitu, *attraction to policy making*, *commitment to the public interest*, *compassion*, dan *self-sacrifice* untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sehingga, penelitian ini tidak hanya menggambarkan motivasi pegawai sebagai pemberi layanan kepada publik, tetapi juga memberikan wawasan untuk merancang strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) guna memperkuat komitmen pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah **“ANALISIS PUBLIC SERVICE MOTIVATION DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN GOWA”**

I.2 Tinjauan Teori

I.2.1 Public Service Motivation

Pada hakikatnya, motivasi pelayanan publik merupakan konsep yang menjelaskan dorongan internal dari individu agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pekerjaan di sektor publik. Perry dan Wise (1990) merupakan tokoh awal yang memperkenalkan konsep *Public Service Motivation* (PSM), hingga saat telah mengalami perluasan. Motivasi pelayanan publik didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melebihi kepentingan individu dan organisasi, mendorong seorang karyawan untuk berbuat positif bagi

orang lain dan memberikan kontribusinya demi kebaikan organisasi dan masyarakat.

Neunmann & Ritz (2015) mendefinisikan *Public Service Motivation* (PSM) sebagai dorongan seseorang untuk memberikan respon terhadap motif utama atau individu dalam lembaga pemerintahan. Dorongan yang dimaksud mengacu pada komitmen moral dan afektif seseorang terhadap pelayanan publik yang fokus pada kebutuhan masyarakat secara umum, bukan sekedar kepentingan pribadi. Sementara istilah "motif" merujuk pada kebutuhan psikologis yang belum terpenuhi atau keinginan untuk mengatasi kondisi yang menimbulkan ketidaknyamanan, sehingga individu terdorong untuk melakukan tindakan tepat melalui kontribusi di sektor publik. Oleh karena itu, konsep *Public Service Motivation* (PSM) tidak hanya menggambarkan keinginan pegawai untuk bekerja di lembaga pemerintahan, tetapi juga mencerminkan panggilan moral untuk berbuat baik kepada masyarakat serta memberikan nilai tambah berupa pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas.

Perry (1996) dalam menjabarkan bahwa terdapat tiga jenis motif *Public Service Motivation* (PSM) yakni motif normatif, motif afektif, dan motif rasional. Motif normatif berakar pada keinginan individu untuk memprioritaskan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi berperan penting dalam pembentukan kepercayaan publik. Artinya, pegawai dengan motif ini merasa memiliki tanggung jawab moral untuk melayani masyarakat dan menjaga keadilan sosial. Sementara motif afektif timbul dari empati dan belas kasih terhadap kondisi pegawai. Pegawai yang memiliki motif ini termotivasi oleh rasa kemanusiaan dan kepedulian terhadap kesejahteraan publik. Motif rasional yang dimaksud adalah motif yang mendorong individu untuk bekerja secara profesional di pelayanan publik.

Pegawai dengan *Public Service Motivation* (PSM) yang tinggi memiliki semangat melayani publik. Andersen (2014) dalam (Thanh dkk., 2022) menyatakan bahwa dengan semangat yang tinggi, mereka cenderung melakukan pekerjaan dengan lebih baik dan dengan lebih antusias, memberikan usaha yang lebih banyak, serta menghasilkan kualitas yang lebih baik. Mereka mendapatkan nilai kinerja yang lebih tinggi dan merasa lebih bahagia dengan pekerjaan dan tempat mereka bekerja. Motivasi pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat memiliki keterkaitan erat dengan sikap altruisme sosial. Menurut (Schott dkk., 2019) *Public Service Motivation* (PSM) memiliki keterkaitan dengan altruisme sosial yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi motivasi untuk melayani, semakin kuat pula kecenderungan perilaku menolong dan pro-sosial pegawai. Sehingga, PSM yang tinggi mendorong kinerja dan kesejahteraan pegawai sekaligus memperkuat

altruisme, sehingga pelayanan publik menjadi lebih berkualitas dan berdampak bagi masyarakat.

I.2.2 Dimensi *Public Service Motivation*

Public Service Motivation (PSM) menggambarkan adanya dorongan pro-sosial pegawai untuk melayani kepentingan publik. Perry (1996) membagi *Public Service Motivation* (PSM) ke dalam empat dimensi utama yakni, *Attraction to Policy Making* (APM) atau ketertarikan seseorang untuk terlibat dalam proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan publik, *Commitment to the Public Interest* (CPI) sebuah dorongan moral untuk mengutamakan kepentingan umum dan nilai-nilai publik, *Compassion* (COM) yang menggambarkan empat dan kepedulian terhadap kesejahteraan orang lain, dan *Self-Sacrifice* (SS) dimana seseorang bersedia untuk mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan publik.

Banyak peneliti yang merasa perlu untuk menambahkan atau memperbaiki beberapa dimensi *Public Service Motivation* (PSM) dari konsep sebelumnya, seperti (Kim dkk., 2013) yang menyempurnakan dua dimensi yang sebelumnya *Attraction to Policy Making* (APM) menjadi *Attraction to Public Participation* (APP) dimana terdapat ketertarikan untuk berpartisipasi dalam urusan publik secara luas dan tidak hanya berfokus pada pembuatan kebijakan. *Commitment to the Public Interest* (CPI) disempurnakan menjadi *Commitment to Public Values* (CPV) yang menekankan pada nilai publik yang melekat dalam tata kelola pemerintahan modern seperti akuntabilitas dan transparansi. Artinya, seseorang termotivasi bukan hanya karena ingin melayani kepentingan umum, tetapi karena percaya pada nilai-nilai yang menopang pelayanan publik. Sementara dimensi COM dan SS tetap sama seperti dimensi menurut Perry (1996). Konsep lebih relevan digunakan untuk lintas budaya karena istilah yang lebih universal dan berfokus pada nilai-nilai publik global.

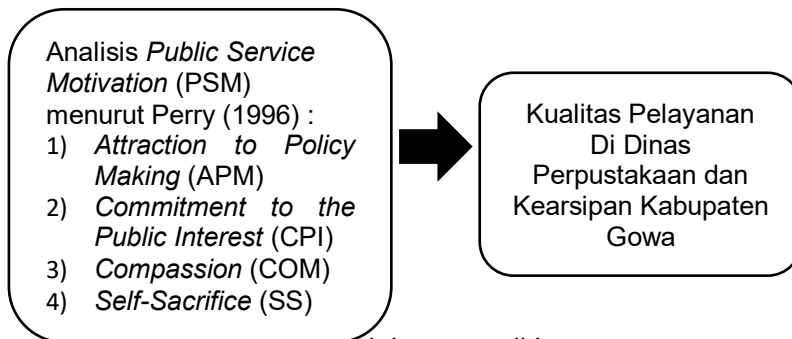
Sementara itu (Ritz dkk., 2016) sepaham dengan konsep dimensi *Public Service Motivation* (PSM) yang dikemukakan Kim, dkk. (2013) dan menekankan perlunya mempertimbangkan "*mixed motives*" (motif prososial dan rasional sekaligus). Artinya, dalam memahami motivasi pelayanan publik sangat penting untuk melihat bahwa seseorang dapat terdorong oleh lebih dari satu jenis motivasi yakni motif prososial yang muncul karena adanya keinginan untuk menolong dan bermanfaat bagi orang lain serta motif rasional yang muncul karena adanya keinginan mencari kepuasan pribadi, karir, atau pengakuan. Dengan demikian, motivasi pelayanan publik perlu dipahami sebagai perpaduan

antara keinginan membantu orang lain dan keinginan memenuhi kepuasan pribadi.

Indikator *Public Service Motivation* (PSM) yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada model Perry (1996) karena memberikan kerangka konseptual yang lebih komprehensif dalam merepresentasikan nilai-nilai pengabdian, kepedulian sosial, dan orientasi kepentingan publik yang melekat pada organisasi sektor publik. Model Perry (1996) menekankan dimensi normatif dan altruistik pegawai melalui indikator *Attraction to Policy Making*, *Commitment to Public Interest*, *Compassion*, dan *Self-Sacrifice*, yang relevan dengan karakteristik instansi pelayanan pemerintah daerah. Sementara itu, Kim et al. (2016) mengembangkan instrumen PSM dengan menekankan penyederhanaan indikator dan universalitas lintas budaya, yaitu melalui penggabungan dan peringkasan dimensi agar dapat diterapkan secara konsisten di berbagai negara dan konteks administrasi publik. Pendekatan tersebut efektif untuk kepentingan penelitian komparatif internasional, namun cenderung menekankan aspek motivasi yang bersifat umum sehingga kurang menangkap nilai pengabdian dan orientasi pelayanan publik yang kontekstual. Oleh karena itu, indikator Perry (1996) dinilai lebih sesuai digunakan dalam penelitian ini.

I.2.3 Kerangka Berpikir

Gambar I.1 Kerangka Berpikir



Sumber : olahan peneliti

I.3 Tujuan dan Manfaat

I.3.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan tingkat *Public Service Motivation* (PSM) pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa berdasarkan empat dimensi utama menurut Perry (1996), yaitu ketertarikan terhadap kebijakan, komitmen pada kepentingan publik, kepedulian, dan pengorbanan diri. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami seberapa besar dorongan pegawai dalam

melayani masyarakat serta memberikan masukan bagi peningkatan motivasi dan kualitas pelayanan di instansi tersebut.

I.3.2 Manfaat

a. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa dalam memahami tingkat motivasi pelayanan publik pegawai, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar dalam merancang strategi peningkatan kinerja, pelatihan, dan kebijakan pengembangan sumber daya manusia.

b. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu administrasi publik, terutama dalam manajemen sumber daya manusia. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai motivasi pegawai sektor publik, serta memperkaya literatur tentang penerapan teori PSM dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia.

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut (Creswell & Creswell, 2018) penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang menekankan pada pengukuran objektif terhadap fenomena sosial melalui data numerik, yang dianalisis menggunakan statistik. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data untuk mengetahui bagaimana suatu variabel muncul, tersebar, atau berhubungan dengan variabel lain tanpa mencari hubungan sebab-akibat. Sehingga penelitian ini dapat memberikan gambaran faktual dan sistematis mengenai kondisi atau realitas yang sedang terjadi.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan tingkat motivasi pelayanan publik secara objektif dan terukur pada pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk mengukur dimensi-dimensi motivasi pelayanan publik, seperti ketertarikan terhadap kebijakan, komitmen pada kepentingan publik, kepedulian, dan pengorbanan diri.

II.2 Desain Penelitian

Menurut desain (Sugiyono, 2013) penelitian adalah kerangka kerja atau rencana yang digunakan peneliti sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian, mencakup langkah-langkah mulai dari penentuan masalah, pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Desain ini berfungsi untuk memberikan arah yang sistematis agar penelitian dapat mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Pendekatan ini berfokus pada pengumpulan data numerik melalui instrumen terstandar seperti kuesioner atau angket, yang kemudian dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi pola dan kecenderungan dalam populasi. Desain survei sangat relevan dilakukan dalam menganalisis *Public Service Motivation* (PSM) karena memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat motivasi pelayanan publik pada pegawai atau aparatur berdasarkan dimensi-dimensi *Public Service Motivation* (PSM).

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional survey*, yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan pada satu waktu tertentu untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai fenomena yang sedang diteliti (Creswell, 2012). Desain *cross-sectional* sangat sesuai digunakan untuk meneliti *Public Service Motivation* (PSM) karena peneliti ingin mengetahui tingkat motivasi pelayanan publik yang dimiliki pegawai saat penelitian dilakukan. Penelitian ini tidak menuntut pengukuran berulang atau pengamatan jangka panjang, tetapi cukup memberikan potret empiris dan representatif mengenai kondisi motivasi pegawai pada periode penelitian. Oleh karena itu penggunaan desain *cross-*

sectional survey sejalan dengan tujuan penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif yaitu memberikan gambaran objektif, sistematis, dan terukur tentang fenomena motivasi pelayanan publik.

II.1 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan individu atau objek dengan karakteristik tertentu yang menjadi fokus dalam suatu penelitian. Menurut (Creswell & Creswell, 2018), populasi adalah sekelompok individu atau unit yang memiliki satu atau lebih karakteristik yang sama dan menjadi sasaran dari mana peneliti menarik kesimpulan atau generalisasi hasil penelitian. Setelah peneliti melakukan pra-penelitian, didapatkan jumlah pegawai ASN di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa berjumlah 15 orang dan pegawai Non-ASN berjumlah 10 orang. Sehingga total keseluruhan dari populasi yang akan digunakan berjumlah 21 orang.

b. Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (*total sampling*) yang termasuk dalam jenis metode *nonprobability sampling*. Metode ini menjadi pilihan dikarenakan jumlah populasi yang didapatkan hanya berjumlah 21 orang. Sampling disebut jenuh (tuntas) apabila seluruh populasi dijadikan sample. Menurut (Sugiyono, 2013) sampling jenuh merupakan mengambil seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian karena jumlah populasi yang relatif kecil dan masih memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan sample jenuh karena jumlah pegawai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa hanya berjumlah 21 orang.

II.3.2 Operasional Variabel

Untuk mengukur *Public Service Motivation* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, maka peneliti menggunakan dimensi *Public Service Motivation* menurut Perry (1996), yaitu :

Tabel II.1 Operasional Variabel *Public Service Motivation*

Variabel	Indikator	Pernyataan
<i>Public Service Motivation</i> (Perry, 1996)	<i>Attraction to Policy Making (APM)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Saya tertarik untuk membuat program publik yang bermanfaat bagi negara saya atau komunitas saya • Saya tertarik membagikan pandangan saya tentang kebijakan publik dengan orang lain • Saya merasa puas ketika orang lain merasakan manfaat dari program publik yang telah saya ikuti secara mendalam
	<i>Commitment to the Public Interest (CPI)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Saya menganggap pelayanan publik sebagai kewajiban sipil saya • Pelayanan publik yang bermakna sangat penting bagi saya • Saya lebih suka melihat pejabat publik melakukan yang terbaik untuk seluruh kepentingan komunitas meskipun itu merugikan kepentingan saya
	<i>Compassion (COM)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sulit bagi saya untuk menahan perasaan ketika saya melihat orang dalam kesusahan • Saya sering diingatkan oleh peristiwa sehari-hari betapa kita saling bergantung satu sama lain • Saya merasa simpati terhadap kesulitan kaum kurang beruntung • Bagi saya, patriotisme mencakup memperhatikan kesejahteraan orang lain

	<i>Self-Sacrifice (SS)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Melayani masyarakat akan membuat saya merasa lebih baik meskipun tidak ada yang membayar saya untuk itu • Membuat perbedaan dalam masyarakat berarti lebih bagi saya daripada pencapaian pribadi • Saya siap untuk melakukan pengorbanan besar demi kebaikan masyarakat • Saya percaya “mengutamakan kewajiban terlebih dahulu, sebelum kepentingan pribadi”
--	----------------------------	---

II.3.3 Penyusunan Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kuantitatif, peneliti menggunakan instrumen untuk mengukur variabel. Instrumen penelitian adalah alat atau perangkat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu studi. Instrumen ini dapat berupa kuesioner, tes, wawancara, atau perangkat lain yang digunakan untuk mengumpulkan data numerik (Creswell & Creswell, 2018). Penelitian ini menggunakan kuisisioner atau angket sebagai instrumen penelitian. Menurut (Sugiyono, 2013) kuisisioner atau angket merupakan teknik mengumpulkan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden. Kuisisioner atau angket berisi serangkaian pertanyaan tertutup (*closed-ended*) yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian.

Penelitian ini menggunakan instrumen kuisisioner atau angket sebagai alat pengumpulan data karena sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada pengukuran variabel secara objektif dan sistematis. Kuisisioner dipilih karena mampu mengukur tingkat *Public Service Motivation (PSM)* berdasarkan indikator yang telah ditetapkan seperti *Attraction to Policy Making, Commitment to Public Interest, Compassion, dan Self-Sacrifice*. Selain itu, kuisisioner memudahkan analisis data numerik dan menjamin konsistensi dalam penilaian antar responden.

II.3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Pengujian validitas dan reliabilitas merupakan sebuah proses penyaringan sebuah instrumen penelitian yang dibuat peneliti. Arikunto menyatakan bahwa sebelum digunakan, instrumen perlu diuji untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan keterpercayaannya (reliabilitas). Item yang tidak memenuhi syarat sebaiknya dibuang (Arikunto, 2013). Berikut ini adalah uraian pengujian validitas dan reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini :

1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keakuratan dan ketepatan suatu instrumen dalam mengukur konsep yang diteliti. Instrumen yang valid memberikan hasil yang sesuai dengan realitas konseptual yang ingin diteliti (Creswell & Creswell, 2018). Dalam penelitian ini validitas instrumen diuji menggunakan rumus korelasi *product moment*. Adapun kriteria dalam menentukan validitas dari sebuah kuisisioner yang digunakan adalah :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item pertanyaan atau soal dari kuisisioner tersebut dapat dikatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka item pertanyaan atau soal dari kuisisioner tersebut dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan pengujian terhadap konsistensi atau kestabilan hasil pengukuran. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Pengukuran realibilitas dilakukan dengan cara pengukuran sekali saja kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur koorelasi antar jawaban pertanyaan. Pengukuran reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), dimana suatu kuisisioner dapat dikatakan reliabel apabila:

- a. Hasil nilai *Alpha Cronbach* $>$ 0.70 maka kuisisioner tersebut dinyatakan reliabel
- b. Hasil nilai *Alpha Cronbach* $<$ 0.70 maka kuisisioner tersebut dinyatakan tidak reliabel

II.3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses sistematis untuk mengambil, merekam, dan menyusun informasi yang relevan dengan tujuan penelitian agar dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah, mengukur variabel, dan menguji hipotesis (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian kuantitatif terdapat berbagai macam metode pengumpulan data, namun pada penelitian ini pengumpulan data menggunakan metode *survey* dengan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Sehingga dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada partisipan untuk diisi secara mandiri. Menurut Sugiyono (2013), kuesioner digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari responden melalui serangkaian pernyataan yang harus dijawab secara lengkap. Instrumen ini akan dikembalikan kepada peneliti setelah selesai diisi oleh responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, di mana setiap pernyataan disertai dengan beberapa pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Pilihan jawaban tersebut disusun menggunakan skala *Likert* empat poin untuk mengukur kecenderungan atau sikap responden terhadap topik yang diteliti. Pendekatan ini memudahkan proses kuantifikasi data dan memungkinkan analisis yang lebih terarah guna menjawab permasalahan penelitian.

2. Dokumentasi

Menurut Creswell (2014), dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi berbentuk teks atau catatan tertulis yang telah tersedia sebelumnya, baik dari lembaga maupun individu, untuk melengkapi dan memperkuat data utama hasil survei atau observasi. Melalui analisis dokumen, peneliti dapat meninjau bukti-bukti empiris yang mendukung hasil penelitian lapangan. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa, seperti struktur organisasi, jumlah pegawai, dan laporan kegiatan pelayanan, guna memberikan landasan faktual terhadap hasil analisis motivasi pelayanan publik pegawai.

II.3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang diterapkan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Statistik deskriptif berfungsi untuk mengeksplorasi, meringkas, dan mendeskripsikan karakteristik data sebagaimana adanya, sesuai dengan tujuan eksploratif penelitian. Pendekatan ini bertujuan untuk menyederhanakan informasi agar lebih mudah dipahami dan ditafsirkan (Purwanto & Sulistyastuti, 2017).

Data yang diperoleh dari kuesioner disajikan dalam tabel frekuensi yang diukur menggunakan skala *Likert* dengan empat pilihan jawaban, yaitu:

Tabel II.2 Skala *Likert* Pengukuran *Public Service Motivation* (PSM)

Skor	Kode	Kategori
4	SS	Sangat Setuju
3	S	Setuju
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono (2017)

Tabel frekuensi kemudian dikonversi ke dalam bentuk persentase untuk menunjukkan proporsi jawaban responden menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

f = Frekuensi Jawaban Responden

N = Jumlah Responden

Untuk mengetahui tingkat pencapaian setiap indikator variabel penelitian, dilakukan perhitungan nilai rata-rata (*mean*) skor per indikator. guna melihat kecenderungan jawaban responden dari masing-masing indikator *Public Service Motivation* (PSM). Adapun rumus yang digunakan dalam perhitungan rata-rata yaitu :

$$\bar{x} = \frac{\sum f \cdot x}{N}$$

Keterangan :

- \bar{x} = Nilai rata-rata
- f = Frekuensi Jawaban
- x = Skor Jawaban
- N = Jumlah Responden

Selanjutnya, untuk memudahkan interpretasi hasil penelitian, nilai *mean* tersebut dikonversi ke dalam bentuk persentase dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum f \cdot x}{N} \times 100\%$$

Hasil perhitungan rata-rata dari setiap indikator kemudian digunakan untuk menentukan kategori penilaian tingkat variabel penelitian sesuai kriteria berikut:

Tabel II.3 Kategori Interpretasi Nilai Rata-Rata Skor *Public Service Motivation* (PSM)

Rentang Skor Rata-rata	Kategori
76% - 100%	Sangat Tinggi
51% - 75%	Tinggi
26% - 50%	Rendah
0% - 25%	Sangat Rendah

Hasil perhitungan kemudian disajikan dalam bentuk tabel untuk memperjelas gambaran tingkat motivasi pelayanan publik pegawai. Analisis ini diharapkan dapat menunjukkan tingkat *Public Service Motivation* secara keseluruhan, serta mengidentifikasi indikator-indikator yang memiliki tingkat motivasi paling tinggi dan paling rendah di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa.

II.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yakni, jumlah responden yang relatif kecil yaitu hanya 21 pegawai sehingga temuan penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Instrumen yang digunakan juga hanya mengukur aspek motivasi intrinsik, sehingga belum mampu menggambarkan pengaruh motivasi ekstrinsik maupun faktor lain yang mungkin berperan dalam perilaku pelayanan pegawai. Selain itu, ruang lingkup penelitian terbatas pada pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Gowa, sehingga hasil yang diperoleh bersifat kontekstual dan mungkin berbeda jika diterapkan pada instansi atau daerah lain dengan karakteristik organisasi yang berbeda.