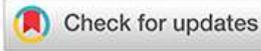


PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA LAPAS KELAS IIA KEROBOKAN



^{1*}Kadek Heri Dharmawan Putra, ²Naniek Pangestuti

^{1,2}Program Studi Manajemen Pemasarakatan, Politeknik Ilmu Pemasarakatan - Indonesia

e-mail:

^{1*}kadekherydharmawan@gmail.com (*corresponding author*)

²naniekedi14@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of public service motivation on employee job satisfaction at Kerobokan Class IIA Correctional Institution. This study uses quantitative research methods with purposive sampling techniques for as many as 43 employees. The data was collected using a questionnaire distributed via Google Forms, and 33 statements were used as indicators in the study. The data analysis technique carried out is through the normality test, simple linear regression test, significance test, and determination test which is processed using IBM SPSS software version 27. The results showed an influence of public service motivation on job satisfaction. The results of the determination test obtained by the public service motivation variable provide an influence of 58.3% on the job satisfaction variable, while other variables influence the remaining 41.7%. It can be concluded that there is a relationship between public service motivation and job satisfaction at Kerobokan Class IIA Correctional Institution.

Keywords: *Public Service Motivation; Job Satisfaction; Correctional Institution*



©2024 Copyright (Hak Cipta) : Penulis (Authors)

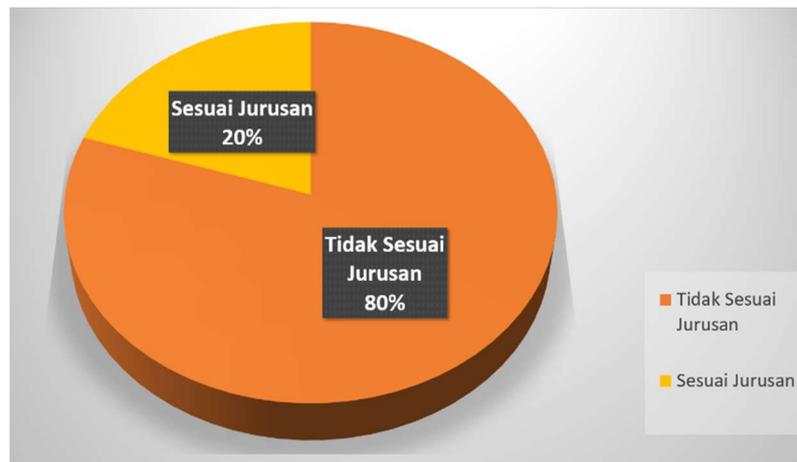
Diterbitkan oleh (Published by) : Program Studi Manajemen, Universitas Nusa Cendana, Kupang – Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi (This is an open access article under license) :

CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Pekerjaan adalah aktivitas penting untuk menunjang kehidupan manusia. Melalui pekerjaan, individu dapat memenuhi kebutuhan pokok seperti tempat tinggal, makanan, pendidikan, dan kesehatan. Penghasilan dari pekerjaan memberikan keamanan finansial dan meningkatkan kualitas hidup. Pekerjaan juga memungkinkan seseorang mengembangkan keterampilan dan bakatnya. Pekerjaan yang diminati sebaiknya sesuai dengan latar belakang pendidikan untuk hasil yang maksimal, menandakan profesionalisme dan efisiensi. Kepuasan kerja adalah perasaan senang seseorang terhadap pekerjaannya. Pegawai yang puas cenderung memberikan output yang baik. Dalam pelayanan publik, teori motivasi pelayanan publik menyatakan bahwa motivasi dalam diri pegawai sangat mempengaruhi kepuasan kerja. Motivasi ini membuat pegawai akan mendahulukan pelayanan publik daripada mengharapkan imbalan. Penelitian yang dilakukan di sektor publik menunjukkan bahwa petugas dengan motivasi pelayanan publik yang lebih tinggi dapat memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan kerja sehingga akan lebih mementingkan kepentingan umum dibandingkan sekedar keuntungan pribadi (Crewson, 1997; Pratchett & Wingfield, 1996).

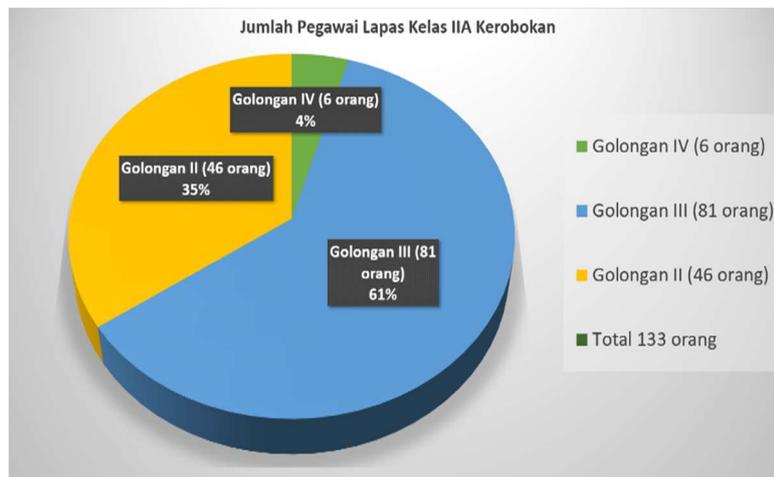


Sumber: Kompas.com, 2024

Gambar 1
Latar Belakang Pendidikan dan Pekerjaan Mahasiswa Indonesia

Berdasarkan sumber yang diterima dari Kompas.com tanggal 7 November 2022 menunjukkan bahwa 80% mahasiswa tidak memiliki pekerjaan dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki saat kuliah. Hal tersebut diungkapkan oleh Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nadiem Makarim dalam tayangan Universitas Sumatera Utara pada tanggal 2 November 2021. Mahasiswa sering memilih pekerjaan berdasarkan peluang yang tersedia, bukan berdasarkan latar pendidikan mereka, sehingga mempengaruhi kepuasan kerja. Penempatan yang tidak sesuai dalam pekerjaan dapat menurunkan kinerja dan kualitas layanan publik, karena pegawai mungkin tidak memiliki keterampilan, pengetahuan, atau minat yang sesuai dengan tugas mereka. Akibatnya, mereka kehilangan motivasi, mempengaruhi produktivitas dan kualitas pelayanan. Motivasi penting bagi pegawai, khususnya petugas pemsarakatan, agar dapat menjalankan tugas sesuai tujuan Pemsarakatan. Tujuan ini, diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang No. 22 tahun 2022, meliputi perlindungan hak Tahanan dan Anak,

membantu Warga Binaan memperbaiki diri, dan melindungi masyarakat dari pengulangan tindak pidana.



Sumber: Kepegawaian Lapas Kelas IIA Kerobokan, 2024

Gambar 2
Keseluruhan Pegawai Lapas Kerobokan Tahun 2024

Data yang diperoleh dari kepegawaian menunjukkan jumlah golongan pegawai yang ada di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kerobokan. Dari 133 pegawai, sebagian besar terdiri dari golongan III yaitu 61% dan selanjutnya golongan II sebesar 35% dan yang terakhir adalah golongan IV sebesar 4%. Golongan III tersebut rata-rata berasal dari lulusan sarjana maupun diploma. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar posisi pekerjaan yang ditempati berasal dari golongan III. Banyak pegawai golongan III di Indonesia menempati jabatan yang tidak sesuai dengan kompetensinya, terutama pada penerimaan pegawai pengamanan. Meski formasinya untuk lulusan SMA, banyak lulusan perguruan tinggi mendaftar sebagai penjaga tahanan, sehingga ilmu yang dipelajari tidak selalu terpakai. Alasan mereka mendaftar termasuk kepastian masa depan, kurangnya lapangan pekerjaan, dan status PNS yang dianggap terhormat. Namun, meski berpendidikan tinggi, mereka kurang terlibat dalam pembuatan kebijakan di lapas karena hanya sebagai petugas pengamanan. Hal ini mengurangi motivasi pelayanan publik mereka. Selain itu, banyaknya hari raya dan upacara keagamaan di Bali mengganggu pelayanan publik, karena pegawai lebih mengutamakan kegiatan keagamaan daripada tugas pokok mereka. Indikator motivasi pelayanan publik seperti

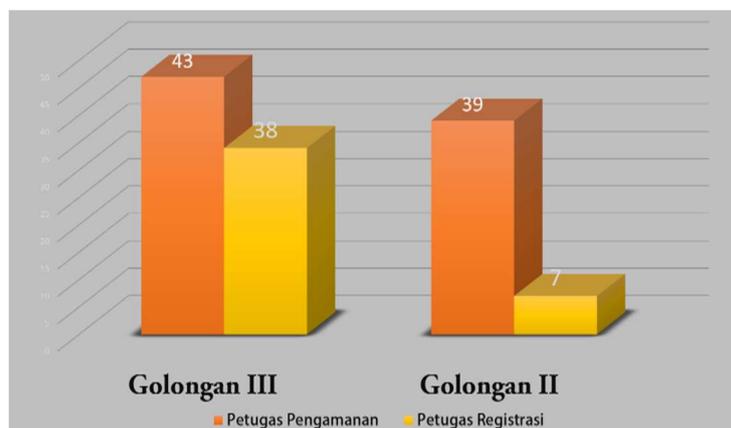
kesediaan berkorban belum terpenuhi, karena petugas cenderung mencari libur atau cuti untuk merayakan hari keagamaan.



Sumber: Kepegawaian Lapas Kelas IIA Kerobokan, 2024

Gambar 3
Alokasi jabatan golongan III dan II Lapas Kerobokan Tahun 2024

Data pada Gambar 3 menunjukkan bahwa petugas golongan III sebagian besar disebar sebagai petugas pengamanan dengan jumlah 43 orang atau 54% sedangkan yang bekerja di registrasi atau pejabat struktural berjumlah hanya 38 orang atau 46%. Hal ini menunjukkan bahwa golongan tinggi tidak menentukan bahwa seseorang akan menempati jabatan yang tinggi juga. Hal tersebut akan berdampak pada kepuasan kerja yang rendah karena petugas tidak memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri ke karier yang lebih tinggi. Dalam hal ini mereka akan kurang merasa puas karena hanya ditempatkan menjadi petugas pengamanan.



Sumber: Kepegawaian Lapas Kelas IIA Kerobokan, 2024

Gambar 4
Perbandingan Jabatan Petugas Golongan II dan III Tahun 2024

Dari data diatas menunjukkan alokasi jabatan petugas golongan II dan III di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kerobokan. Sebagian besar petugas pengamanan di

Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Kerbokan. merupakan golongan III, sedangkan petugas pengamanan dari golongan II lebih sedikit. Untuk petugas registrasi golongan III berjumlah 38 orang sedangkan golongan II berjumlah 7 orang. Alokasi petugas tersebut masih kurang tepat karena jabatan registrasi sebaiknya seluruhnya dari golongan III, sehingga golongan II yang menempati jabatan registrasi sebaiknya digantikan oleh golongan III. Selain dari masa kerja yang lebih lama, golongan III juga memiliki latar belakang pendidikan tinggi sebelum mendaftarkan diri sebagai petugas yang membuatnya lebih pantas untuk menempati jabatan registrasi.

Karena hal tersebut dapat membuat mereka kurang puas karena mereka tidak mendapat perubahan posisi. Posisi jabatan yang tidak tepat di Lapas Kelas IIA Kerobokan menunjukkan kurangnya motivasi pegawai golongan III untuk maju dan berkarier. Banyak yang memilih menjadi petugas karena gaji dan kepastian pekerjaan, bukan karena ambisi karier. Hal ini menurunkan kepuasan kerja, yang berhubungan dengan rendahnya motivasi dan semangat kerja. Ketidakpuasan ini juga menurunkan kepercayaan diri, menghambat mereka untuk maju atau mencoba hal baru. Lingkungan kerja yang monoton tanpa pelatihan yang memadai membuat mereka merasa tidak dihargai dan tidak memiliki peluang pengembangan karier. Pegawai golongan III, yang seharusnya bertugas di bagian perencanaan atau registrasi, hanya ditugaskan menjaga napi, pekerjaan yang tidak memerlukan pendidikan tinggi. Lapas Kelas IIA Kerobokan perlu memperhatikan masalah ini agar dapat menemukan solusinya. Kepuasan kerja yang rendah berdampak pada motivasi pelayanan publik yang juga menurun, membuat pegawai kurang termotivasi untuk mengembangkan diri dan karier. Akibatnya, pelayanan publik yang baik sulit dicapai.

Oleh karena itu, motivasi pelayanan publik harus ditingkatkan pada petugas pengamanan khususnya yang memiliki golongan III agar mereka memiliki kepuasan kerja yang meningkat. Kepuasan kerja mencakup jenis pekerjaan yang dilakukan, gaji yang diterima, serta lingkungan dan kondisi pekerjaan yang diterima. Berdasarkan latar belakang perlu dilakukan penelitian tentang Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pegawai pada Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Kerobokan.

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN

Park dan Lee (2023) menemukan dampak motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi dimana hal tersebut mengendalikan empat jenis proses organisasi dan atribut individu. Stefurak et al. (2020) menemukan hubungan motivasi pelayanan publik dengan kepuasan kerja dengan menggunakan sampel dari para profesional yang bekerja sebagai *emergency medical services*. Bright (2021) menemukan motivasi pelayanan publik mungkin membantu pegawai untuk bertahan terhadap efek dari citra organisasi yang buruk dengan meningkatkan kepuasan kerja secara langsung. White et al. (2022) mengkaji mengenai kepuasan kerja polisi yang dipengaruhi oleh motivasi pelayanan publik di kota Midwestern Amerika Serikat. Hasil yang diperoleh mengindikasikan bahwa petugas yang melaporkan memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi lebih puas dalam melakukan pekerjaan mereka. Nelga dan Putra (2023) menunjukkan ada pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja perawat pada RSUD dr. Rasidin Padang. Terdapat kontribusi positif dari motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja yang berarti semakin tinggi motivasi pelayanan publik maka semakin tinggi juga kepuasan kerja yang dimiliki. Hatmoko (2022) menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Implikasi temuan dari penelitian ini adalah merancang sistem penghargaan yang sesuai dengan

nilai-nilai karyawan dan organisasi untuk mencapai efek yang diinginkan, seperti peningkatan motivasi pelayanan publik dan kepuasan kerja.

Motivasi Pelayanan Publik

Sebagaimana pandangan Perry dan Wise (1990) mengemukakan bahwa motivasi pelayanan publik didefinisikan sebagai “kecenderungan individu agar merespon motif utama yang mendasari berbuat sesuatu dan dapat dikatakan unik di dalam lembaga publik”. Selain itu Perry, dkk (2010) mengungkapkan bahwa motivasi pelayanan publik merupakan “sebuah bentuk dari pengorbanan seseorang terhadap kepentingan umum atau motivasi prososial yang didukung oleh watak seseorang dan nilai-nilai yang mungkin timbul dari lembaga publik dan misinya”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi pelayanan publik merupakan sebuah motivasi dari seseorang untuk melayani kegiatan publik dengan penuh ikhlas tanpa mementingkan imbalan dan didasari oleh nilai altruistik dan pro sosial.

Teori Motivasi Pelayanan Publik merupakan hasil karya dari Perry dan Wise (1990) yang di dalamnya berisikan rumusan tipologi motivasi yang berkaitan dengan pelayanan publik yaitu *rational* (ketertarikan pada pembuatan kebijakan), *norm based* (komitmen terhadap kepentingan umum), dan *affective motive* (Kasih Sayang dan Pengorbanan Diri). Menurut Perry (1996) dibagi sebagai berikut:

- a) Ketertarikan Pada Pembuatan Kebijakan
Dimensi ini mencakup ketertarikan individu untuk berperan dalam pembuatan kebijakan publik dan pengaruhnya terhadap kesejahteraan rakyat.
- b) Komitmen Terhadap Kepentingan Umum
Faktor kepentingan umum dipusatkan untuk memajukan kepentingan bersama dan di dorong oleh kesetiaan dan rasa tanggung jawab kepada publik.
- c) Kasih Sayang
Dimensi ini melibatkan empati dan kepedulian yang tulus kepada sesama.
- d) Pengorbanan Diri
Dimensi ini mencakup ketekunan, ketahanan, dan kesediaan untuk mengorbankan waktu dan tenaga demi pelayanan publik.

Kepuasan Kerja

Sebagaimana dikemukakan oleh Spector (1997) adalah “sejauh mana seseorang menyukai pekerjaan mereka”. Kepuasan kerja ialah sikap yang penting karena berbagai alasan. Schultz (1998) menjelaskan kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah berbagai perasaan baik atau negatif dari seorang pegawai terhadap pekerjaan yang dimiliki dan tidak hanya bergantung pada banyaknya hal-hal yang berhubungan terhadap pekerjaan, tetapi juga hal-hal terkait individu seseorang yang dilihat dari usia, gender, hubungan sosial serta kesehatannya. Dapat ditarik kesimpulan kepuasan kerja adalah sebuah sikap dari seseorang pegawai yang menunjukkan perasaan senang maupun tidak senang terhadap pekerjaannya yang mungkin bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal.

Teori Kepuasan Kerja (Spector, 1997) memberikan konsep yang mendetail tentang kepuasan kerja dan sesuai dengan penelitian ini. Teori tersebut menjelaskan bahwa kepuasan kerja dikelompokkan ke dalam sembilan dimensi kepuasan yaitu:

- a) Gaji
Gaji merupakan bentuk pembayaran yang diberikan kepada seseorang sebagai hasil dari pekerjaan atau jasa yang telah dilakukan.
- b) Promosi

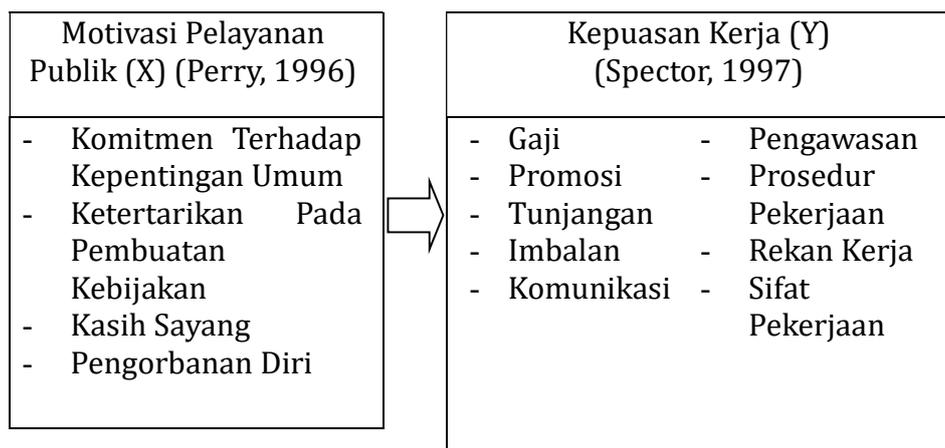
Promosi dalam konteks pekerjaan merujuk pada peningkatan jabatan atau tanggung jawab yang diemban seseorang di tempat kerja.

- c) Tunjangan
Tunjangan merupakan bentuk kompensasi tambahan yang diberikan dari organisasi kepada pegawai selain dari gaji pokok atau upah yang biasanya diterima.
- d) Imbalan
Imbalan merupakan segala bentuk kompensasi atau penghargaan yang diberikan kepada seseorang atas kontribusi yang diberikan.
- e) Pengawasan atau supervisor
Pengawasan merupakan proses pengendalian atau pemantauan aktivitas atau kinerja untuk memastikan bahwa pegawai bekerja sesuai standar atau kebijakan yang ditetapkan organisasi.
- f) Prosedur pekerjaan
Prosedur pekerjaan merupakan serangkaian langkah-langkah yang ditetapkan secara resmi oleh organisasi untuk melaksanakan tugas tertentu di lingkungan kerja.
- g) Rekan kerja
Rekan kerja merupakan orang yang bekerja di sebuah organisasi (selain pengawas) yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
- h) Sifat pekerjaan
Sifat pekerjaan mengacu kepada karakteristik yang melekat pada suatu jenis pekerjaan atau posisi tertentu dalam sebuah organisasi.
- i) Komunikasi
Komunikasi merupakan sebuah proses pertukaran atau penyampaian informasi, pesan, ide atau perasaan antara dua individu atau lebih.

Spector kemudian membangun *Job Satisfaction Survey* (JSS) untuk mengukur kepuasan kerja pegawai yang mana akan dipergunakan dalam penelitian ini agar dapat mengukur kepuasan kerja pegawai.

Kerangka Penelitian

Sebuah organisasi harus memiliki seorang pegawai yang mau dan mampu menjalankan tugasnya dengan sepenuh hati. Hal tersebut adalah wujud tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan oleh organisasi. Agar setiap pegawai pada organisasi publik dapat melakukan tugasnya dengan maksimal maka harus memiliki motivasi pelayanan publik. Hal ini sangat penting agar pegawai dapat menjalankan tugasnya sepenuh hati tanpa pamrih. Kepuasan kerja pegawai negeri dipengaruhi oleh motivasi pelayanan publik karena pekerjaan di sektor publik memberikan kesempatan kepada pegawai untuk melayani kepentingan masyarakat dan memenuhi kebutuhan motivasi instrinsiknya (Homberg et al, 2015).



Sumber: Perry, 1996; Spector, 1997

Gambar 5
Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan pengujian teori melalui penentuan hipotesis serta melakukan pengumpulan data pendukung atau melakukan penolakan terhadap hipotesis. Data yang diperoleh pada instrumen digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap beberapa aspek sikap dan juga menganalisis informasi menggunakan prosedur statistik dan melakukan uji hipotesis. Agar dapat diketahui adanya pengaruh terhadap variabel bebas (motivasi pelayanan publik) dan variabel terikat (kepuasan kerja) maka akan diukur melalui uji regresi. Populasi dalam penelitian ini merupakan keseluruhan petugas pemasaryakatan yang ada pada Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Kerobokan yang berjumlah 133 orang. Total sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah 43 orang petugas penjagaan golongan III. Penentuan sampel harus dilakukan dengan cara yang baik sehingga bisa dipertanggungjawabkan dan memperoleh data yang benar sehingga kesimpulan yang ditentukan bisa dipercaya. Penelitian ini menggunakan purposive sampling dimana peneliti memilih sampel berdasarkan pengetahuan peneliti tentang sampel yang akan dipilih. Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan perolehan data primer yang peneliti dapatkan dari penyebaran kuesioner yang diberikan kepada 43 orang responden penelitian yang merupakan seluruh penjaga tahanan golongan III di Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Kerobokan maka diperoleh data sebagai berikut:

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas memperoleh nilai signifikansi atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Dimana nilai tersebut sesuai dengan syarat uji normalitas yakni dengan hasil $0,200 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa data yang dimiliki terdistribusi secara normal karena mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Oleh sebab itu, penelitian ini dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 1
Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 43 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,56872328 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,083 |
| | Positive | ,083 |
| | Negative | -,055 |
| | Test Statistic | ,083 |
| | Asymp. Sig. (2-tailed) ^c | ,200 ^d |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e | Sig. | ,626 |
| | 99% Lower Bound | ,614 |
| | Confidence Interval | |
| | Upper Bound | ,639 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data Primer SPSS, 2024

Uji Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan persamaan regresi diatas dapat ditarik kesimpulan yakni nilai konstanta variabel motivasi pelayanan publik sebesar 3,024 yang menunjukkan bahwa nilai variabel motivasi pelayanan publik adalah konstan, serta nilai variabel kepuasan kerja menunjukkan nilai 0,345 yang mana nilai koefisien pada persamaan regresi diatas bernilai positif. Hal tersebut menunjukkan perubahan nilai yang sifatnya berbanding lurus antara variabel motivasi pelayanan publik dan variabel kepuasan kerja. Kenaikan nilai pada variabel motivasi pelayanan publik mempengaruhi kenaikan nilai juga pada variabel kepuasan kerja, dan begitupun sebaliknya.

Tabel 2
Uji Regresi Linear Sederhana

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | | | | | |
| | (Constant) | 3,024 | 5,132 | | ,589 |
| | Motivasi Pelayanan Publik | ,345 | ,046 | ,764 | 7,571 |

Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Data Primer SPSS, 2024

Uji Signifikansi

Data tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi atau probabilitas sebesar 0,001. Uji signifikansi memiliki syarat jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima yang menandakan adanya pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 3
Uji Signifikansi

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|-------------------|-----------------------|-----------|--------------------|----------|--------------------|
| <i>Model</i> | | <i>Sum of Squares</i> | <i>Df</i> | <i>Mean Square</i> | <i>F</i> | <i>Sig.</i> |
| 1 | <i>Regression</i> | 144,503 | 1 | 144,503 | 57,322 | <,001 ^b |
| | <i>Residual</i> | 103,357 | 41 | 2,521 | | |
| | <i>Total</i> | 247,860 | 42 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

b. Predictors: (Constant), Motivasi Pelayanan Publik

Sumber: Data Primer SPSS, 2024

Uji Determinasi

Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa nilai R square (R^2) sebesar 0,583 yang mana hal tersebut menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel motivasi pelayanan publik secara menyeluruh dapat mempengaruhi naik turunnya variabel kepuasan kerja. Menurut hasil analisis yang dilakukan, pengaruh motivasi pelayanan publik sebesar 58,3% terhadap kepuasan kerja pegawai menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik merupakan salah satu faktor penentu kepuasan kerja pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kerobokan.

Tabel 4
Uji Determinasi

| <i>Model Summary^b</i> | | | | |
|----------------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> |
| 1 | ,764 ^a | ,583 | ,573 | 1,588 |

a. Predictors: (Constant), Motivasi Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Data Primer SPSS, 2024

SIMPULAN DAN SARAN

Tujuan utama dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pegawai di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kerobokan.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi pegawai Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Kerobokan tentang motivasi pelayanan publik cukup baik yang ditandai dari mayoritas tanggapan responden berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memberikan pelayanan publik yang baik kepada warga binaan dan keluarga sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Pegawai Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Kerobokan memiliki persepsi yang cukup baik terhadap kepuasan kerja yang ditandai tanggapan responden yang berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki kepuasan kerja yang baik sehingga akan memberikan kinerja yang maksimal. Terbukti terdapat pengaruh positif motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pegawai di Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Kerobokan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja pegawai di Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Kerobokan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah pimpinan diharapkan mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan motivasi pelayanan publik pegawai agar pegawai memberikan kinerja maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ikut dalam membuat kebijakan yang meshjahterakan di Lembaga Pemasaryakatan Kelas IIA Kerobokan. Diharapkan dengan meningkatnya motivasi pelayanan publik akan membuat pegawai memberikan kinerja tanpa pamrih dan mengutamakan kasih sayang.

Kepuasan kerja pegawai yang sudah bagus harus dijaga dan ditingkatkan. Pimpinan harus meningkatkan pengawasan terhadap bawahannya sehingga dapat menuntun mereka agar dapat melakukan kinerja sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Hal tersebut penting karena pegawai belum memahami secara penuh tugas dan fungsinya sebagai penjaga tahanan.

Karena terbukti terdapat pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja, maka diharapkan dapat dilakukan penelitian serupa agar dapat memberikan saran kepada pimpinan agar dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik pegawai sehingga kepuasan kerja pegawai juga akan meningkat.

DAFTAR RUJUKAN

- Agho, A. O., Mueller, C. W., & Price, J. L. (1993). Determinants of Employee Job Satisfaction: An Empirical Test of a Causal Model. *Human Relations*, 46(8), 1007–1027.
- Bright, L. (2021). Does Perceptions of Organizational Prestige Mediate the Relationship Between Public Service Motivation, Job Satisfaction, and the Turnover Intentions of Federal Employees? *Public Personnel Management*, 50(3), 408–429.
- Hatmoko, B. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta. *Manajemen*, 3(4), 1–15.
- Lee, S., & Na, C. (2023). Public Service Motivation and Job Satisfaction Amid COVID-19: Exploring the Effects of Work Environment Changes. *Public Personnel Management*.
- Park, M., & Lee, B. H. (2023). Do public service motivation and organizational processes influence job satisfaction and organizational commitment? A comparative study in public and private organizations. *Chinese Public Administration Review*, 14(4), 224–237.
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1), 5–22.
- Pratchett, L., & Wingfield, M. (1996). Petty bureaucracy and woolly-minded liberalism? The changing ethos of local government officers. *Public Administration*, 74(4), 639–656.
- Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. SAGE Publications Inc.

- https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=nCkXMZjs0XcC&oi=fnd&pg=PP11&dq=spector+1997+&ots=1oksPmdYdR&sig=AJWmIwPWL6vHHYSLfAjdcPoAcDI&redir_esc=y#v=onepage&q=spector 1997&f=false
- Stefurak, T., Morgan, R., & Johnson, R. B. (2020). The Relationship of Public Service Motivation to Job Satisfaction and Job Performance of Emergency Medical Services Professionals. *Public Personnel Management, 49*(4), 590–616.
- White, D. R., Kyle, M. J., & Schafer, J. A. (2022). Police officers' job satisfaction: combining public service motivation and person-environment fit. *Journal of Crime and Justice, 45*(1), 21–38.
- Hatmoko, B. (2022). Pengaruh Work-Life Balance, dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Kota Surakarta. *Manajemen, 3*(4), 1–15.
- Homberg et al. (2015). *A Meta-Analysis of the Relationship between Public Service Motivation and Job Satisfaction*. 711–722.
- White, D. R., Kyle, M. J., & Schafer, J. A. (2022). Police officers' job satisfaction: combining public service motivation and person-environment fit. *Journal of Crime and Justice, 45*(1), 21–38.
- Schultz, W. (1998). Predictive reward signal of dopamine neurons. *Journal of Neurophysiology, 80*(1), 1–27.
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory, 6*(1), 5–22.
- Park, M., & Lee, B. H. (2023). Do public service motivation and organizational processes influence job satisfaction and organizational commitment? A comparative study in public and private organizations. *Chinese Public Administration Review, 14*(4), 224–237.
- Nelga, E. D. P. R. (2023). Pengaruh Public Service Motivation Terhadap Kepuasan Kerja Perawat RSUD dr. Rasidin PadangTitle. *Edusociata Jurnal Pendidikan Sosiologi, volume 6 n*.
- Sari, A. T., & Eva, N. (2021). Hubungan Optimisme dan Kesejahteraan Psikologis Pada Mahasiswa Fresh Graduate yang sedang Mencari Pekerjaan: Sebuah Literature Review. *Seminar Nasional Psikologi Dan Ilmu Humaniora (SENAPIH), 1*(1), 143–148.
- Perry, J. L., Hondeghem, A., Wise, L. R. (2010). Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future. *Public Administration Review, 70*(5), 681–690.
- Crewson, P. E. (1997). Public-Service Motivation : Building Empirical Evidence. *Journal of Public Administration Research and Theory, 7*(4), 499–518.
- Republik Indonesia (2022). Undang-Undang Tentang Pemasarakatan No. 22 tahun 2022. Jakarta
- Sandra, D.S. (2022). 80 Persen Mahasiswa Bekerja Tidak Sesuai Jurusan, Ini 4 Alasannya. <https://www.kompas.com/edu/read/2022/11/07/090548371/80-persen-mahasiswa-bekerja-tidak-sesuai-jurusan-ini-4-alasannya?page=a>