

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
KERJA PEGAWAI SEKTOR PUBLIK MELALUI KETERLIBATAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

Dewi Suryanita Pratiwi
19013010092/FE/EA

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2023**

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
KERJA PEGAWAI SEKTOR PUBLIK MELALUI KETERLIBATAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Akuntansi**



**Diajukan oleh:
Dewi Suryanita Pratiwi
19013010092/FE/EA**

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2023

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN KERJA
PEGAWAI SEKTOR PUBLIK MELALUI KETERLIBATAN KERJA DAN KOMITMEN
ORGANISASI**

Disusun oleh:

DEWI SURYANTA PRATIWI
19013010092/FEB/EA

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima keabsahan dari Artikel yang akan dipublikasikan pada Jurnal Sinta 1-6 oleh Tim Penilai Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada Tanggal: 14 Juli 2023

Pembimbing:
Pembimbing utama

Tim Penguji
Ketua

Dr. Diah Hari Suryaningrum, M.Si., Ak.
CA, CMA, CERA, MCE
NIP.196508142021212001

Drs. Ec. Sjarief Hidayat, M.Si
NIP. 196006141988031001

Anggota

Drs. Ec. Muslimin, M.Si
NIP.196207121992031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

29 AUG 2023

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CFP
NIP. 196304201991032001

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
KERJA PEGAWAI SEKTOR PUBLIK MELALUI KETERLIBATAN KERJA
DAN KOMITMEN ORGANISASI**

Yang diajukan:

DEWI SURYANITA PRATIWI

19013010092/FEB/EA

**Telah Diseminarkan dan Disetujui untuk Mempublikasikan
Penelitian pada Jurnal Ilmiah SINTA 1-6 oleh:**


**Menyetujui,
Pembimbing utama**



**Dr. Diah Hari Suryaningrum, M.Si., Ak.,
CA., CMA., CERA., MCE**
NIP.196508142021212001

Tanggal: 14 Juli 2023

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi Akuntansi**



Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Aks.
NIP. 198002012021212009

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Dewi Suryanita Pratiwi
NPM : 19013010092
NIK : 3578165503010002
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Maret 2001
Alamat : Jl. Mrutu Kalianyar No.14 Surabaya, Jawa Timur 60154
Judul Artikel : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sektor Publik Melalui Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi

Saya menyatakan bahwa artikel tersebut merupakan artikel asli, hasil pemikiran sendiri, serta bukan saduran/terjemahan.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa ada unsur paksaan dari siapapun. Jika di kemudian hari tidak publish maka kelulusan akan dibatalkan, saya bersedia dibatalkannya gelar akademik yang telah saya raih.

Surabaya, 20 Juli 2023

Yang Menyatakan



Dewi Suryanita Pratiwi

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Suryanita Pratiwi
NPM : 19013010092
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sektor Publik Melalui Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 20 Juli 2023

Yang Menyatakan



Dewi Suryanita Pratiwi

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dan segala rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar. Penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Sektor Publik Melalui Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi”** diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Strata 1 (S1) Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan, dorongan dan bimbingan, serta dukungan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah, kemudahan, serta pertolongan-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Dra. Ec. Endah Susilowati, M.Si, CfrA, CBV selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Dr. Tantina Haryati, S.E., M.Ak selaku koordinator Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Dr. Diah Hari Suryaningrum, M.Si., Ak., CA., CMA., CERA., MCE. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan ilmu, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Para dosen jurusan Akuntansi yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh pendidikan S1 Akuntansi beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Orang tua penulis dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, do’a, dan semangat selama kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh sebab itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Penulis

Dewi Suryanita Pratiwi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 Teori <i>Public Service Motivation</i>	25
2.2.2 Teori <i>Person Organization Fit (P-O fit)</i>	27
2.2.3 Motivasi Pelayanan Publik	29
2.2.4 Kepuasan Kerja	33
2.2.5 Keterlibatan Kerja	37
2.2.6 Komitmen Organisasi.....	39
2.3 Kerangka Pemikiran	42
2.3.1 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja.....	42
2.3.2 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Komitmen Organisasi	43
2.3.3 Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	44
2.3.4 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja	45
2.3.5 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Keterlibatan Kerja....	46
2.3.6 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Keterlibatan Kerja Sebagai Variabel Mediasi	47
2.3.7 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi	48
2.4 Hipotesis	50

BAB III METODE PENELITIAN.....	51
3.1 Jenis dan Objek Penelitian.....	51
3.1.1 Jenis Penelitian.....	51
3.1.2 Objek Penelitian.....	51
3.2 Operasionalisasi dan Pengukuran Variabel.....	52
3.2.1 Definisi Operasional.....	52
3.2.1.1 Variabel Independen (X).....	52
3.2.1.2 Variabel Dependen (Y).....	53
3.2.1.3 Variabel Mediasi (Z).....	54
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	56
3.3 Teknik Penentuan Sampel.....	56
3.3.1 Populasi.....	56
3.3.2 Sampel dan Teknik Penentuan Sampel.....	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	59
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	59
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	60
3.5.1 Uji <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	60
3.5.1.1 Uji Validitas.....	60
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	61
3.5.2 Uji <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	62
3.5.3 Uji Hipotesis.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	64
4.1.1 Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, dan Perdagangan Kota Surabaya.....	64
4.1.2 Dinas Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga serta Pariwisata Kota Surabaya.....	66
4.1.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.....	68
4.1.4 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya.....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Demografi Responden.....	70
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	72
4.2.2.1 Motivasi Pelayanan Publik.....	72

4.2.2.2 Kepuasan Kerja.....	74
4.2.2.3 Keterlibatan Kerja.....	74
4.2.2.4 Komitmen Organisasi	75
4.3 Hasil Analisis Data	76
4.3.1 Uji <i>Outer Model</i>	76
4.3.2 Uji <i>Inner Model</i>	86
4.3.3 Uji Hipotesis.....	90
4.3.4 Uji Model Fit.....	93
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	96
4.4.1 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja.....	96
4.4.2 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Komitmen Organisasi	98
4.4.3 Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	100
4.4.4 Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja	102
4.4.5 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Keterlibatan Kerja..	104
4.4.6 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Keterlibatan Kerja Sebagai Variabel Mediasi	106
4.4.7 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Mediasi	108
BAB V PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	111
5.3 Keterbatasan dan Implikasi Penelitian.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
DAFTAR LAMPIRAN	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 4.1 Diagram Jalur <i>Outer Loading</i>	80
Gambar 4.2 Hasil Pengujian <i>Bootstrapping</i>	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Ikhtisar Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Rincian Jumlah Pegawai Sektor Publik	57
Tabel 3.2 Rincian Jumlah Sampel	58
Tabel 4.1 Pengumpulan Data Kuesioner	69
Tabel 4.2 Demografi Responden	70
Tabel 4.3 Skala <i>Likert</i>	72
Tabel 4.4 Rekapitulasi Kuesioner Variabel Motivasi Pelayanan Publik (X).....	73
Tabel 4.5 Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Kerja (Y).....	74
Tabel 4.6 Rekapitulasi Kuesioner Keterlibatan Kerja (Z1)	75
Tabel 4.7 Rekapitulasi Kuesioner Komitmen Organisasi (Z2)	75
Tabel 4.8 Nilai <i>Outer Loading</i> dan <i>Average Variance Extracted</i>	77
Tabel 4.9 Nilai <i>Cross Loading</i>	81
Tabel 4.10 Nilai <i>Heterotrait-monotrait Ratio</i> (HTMT)	84
Tabel 4.11 Nilai <i>Fornell-Larcker</i>	84
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	86
Tabel 4.13 Nilai VIF	86
Tabel 4.14 Nilai Koefisien Determinasi	88
Tabel 4.15 Nilai <i>f-square</i>	89
Tabel 4.16 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	91
Tabel 4.17 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	92
Tabel 4.18 <i>Model Fit</i>	93
Tabel 4.19 <i>PLS Predict</i>	95

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat pengantar survei
- Lampiran 2 Surat rekomendasi penelitian dari bakesbangpol
- Lampiran 3 Kuesioner penelitian
- Lampiran 4 Surat pengantar penelitian kuesioner
- Lampiran 5 Surat rekomendasi penelitian dari bakesbangpol
- Lampiran 6 Rekapitulasi jawaban responden
- Lampiran 7 Uji validitas konvergen
- Lampiran 8 Diagram jalur *outer loading*
- Lampiran 9 Uji validitas diskriminan
- Lampiran 10 Nilai HTMT
- Lampiran 11 Nilai *Fornell-Larcker Criterion*
- Lampiran 12 Uji reliabilitas
- Lampiran 13 Uji *inner model* (Nilai VIF)
- Lampiran 14 Koefisien determinasi
- Lampiran 15 *F-square*
- Lampiran 16 Uji hipotesis pengaruh langsung
- Lampiran 17 Diagram pengujian *bootstrapping*
- Lampiran 18 Uji hipotesis pengaruh tidak langsung
- Lampiran 19 *Model fit*
- Lampiran 20 *PLS predict*
- Lampiran 21 *Output* grafik SmartPLS

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
KERJA PEGAWAI SEKTOR PUBLIK MELALUI KETERLIBATAN KERJA DAN
KOMITMEN ORGANISASI**

DEWI SURYANITA PRATIWI
19013010092/FEB/EA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh motivasi pelayanan publik, keterlibatan kerja, dan komitmen organisasi terhadap kepuasan kerja pegawai sektor publik. Selain itu, juga menguji keterlibatan kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi. Mall Pelayanan Publik Siola Surabaya merupakan populasi penelitian ini dengan penentuan sampel menggunakan convenience sampling. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 135 pegawai sektor publik. Data primer digunakan pada penelitian ini dari hasil kuesioner yang telah diolah. Analisis SEM-PLS digunakan dalam teknik analisis data dengan menggunakan software SmartPLS versi 4.0.9.2.

Hasil penelitian ini adalah motivasi pelayanan publik dan komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, sedangkan keterlibatan kerja terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hasil lainnya yaitu motivasi pelayanan publik berpengaruh positif terhadap komitmen organisasi dan keterlibatan kerja. Kemudian komitmen organisasi dapat memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja, sementara keterlibatan kerja terbukti tidak mampu memediasi pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci: Motivasi Pelayanan Publik, Keterlibatan Kerja, Komitmen Organisasi, dan Kepuasan Kerja.

THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE MOTIVATION ON JOB SATISFACTION OF PUBLIC SECTOR EMPLOYEES THROUGH WORK ENGAGEMENT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT

DEWI SURYANITA PRATIWI
19013010092/FEB/EA

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of public service motivation, work engagement, and organizational commitment on job satisfaction of public sector employees. In addition, it also test work engagement and organizational commitment as a mediating variables. Mall Pelayanan Publik Siola Surabaya is the population in this study by determining the sample using convenience sampling. The research sample used was 135 public sector employees. Primary data was used in this study from the results of a processed questionnaire. SEM-PLS analysis is used in data analysis techniques using SmartPLS version 4.0.9.2 software.

The results of this study are public service motivation and organizational commitment have a positive effect on job satisfaction, while work engagement is proven to have no effect on job satisfaction. Another result is that public service motivation has a positive effect on organizational commitment and work engagement. Then organizational commitment can mediate the influence of public service motivation on job satisfaction, while work engagement is proven to be unable to mediate the effect of public service motivation on job satisfaction.

Keywords: *Public Service Motivation, Work Engagement, Organizational Commitment, and Job Satisfaction..*