

The Role Of Public Service Motivation And Job Engagement To Increase Proactive Behavior Among Employee In Cileunyi District, Bandung Regency

Peran Motivasi Pelayanan Publik Serta Keterikatan Dengan Pekerjaan Dalam Mendorong Perilaku Proaktif Pegawai Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung

Apipudin Apipudin¹, Sindrawati Sindrawati^{2*}, Muhammad Syukrullah Abdullah³

Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bandung ^{1,2,3}

sindrawati@stiabandung.ac.id*

*Corresponding Author

ABSTRACT

Forms of individual behavior in work are generally known and studied as a form of individual contribution. In public organizations, the behavior of employees is something that can make a difference in strengthening added value for the organization. The purpose of this research is to examine how the proactive behavior of employees working in public organizations can be explained by the existence of public service motivation and attachment to work. This study was conducted in Cileunyi District, Bandung Regency using a quantitative research design. As many as 39 employees who were respondents participated in this study by completely filling out the online questionnaires that were distributed. The collected data were analyzed using path analysis. The research findings reveal that out of the 4 research hypotheses proposed, two hypotheses are accepted, namely about the direct effect of public service motivation on work engagement and public service motivation on proactive behavior. There is no important mediating role of work engagement in strengthening the effect of public service motivation on the proactive behavior of employees in Cileunyi District, Bandung Regency.

Keywords : Public Service Motivation, Job Engagement, Proactive Behavior

ABSTRAK

Bentuk perilaku individu dalam pekerjaan telah umum diketahui dan dikaji sebagai bentuk kontribusi individual. Pada organisasi publik, perilaku dari pegawai menjadi hal yang dapat memberikan perbedaan dalam penguatan nilai tambah bagi organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji bagaimana perilaku proaktif dari pegawai yang bekerja di organisasi publik dapat dijelaskan dengan adanya motivasi pelayanan publik serta keterikatan dengan pekerjaan. Studi ini dilakukan pada Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif. Sebanyak 39 pegawai yang menjadi responden dengan berpartisipasi pada penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner online yang dibagikan. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Hasil temuan penelitian mengungkapkan bahwa dari 4 hipotesis penelitian yang diajukan dua hipotesis yang diterima, yakni tentang pengaruh langsung dari motivasi pelayanan publik terhadap keterikatan kerja serta motivasi pelayanan publik terhadap perilaku proaktif. Tidak terdapat peran mediasi penting dari keterikatan pekerjaan dalam memperkuat efek dari motivasi pelayanan publik atas perilaku proaktif pegawai di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

Kata Kunci : Motivasi Pelayanan Publik, Keterikatan Pekerjaan, Perilaku Proaktif

1. Pendahuluan

Di Indonesia, pelaksanaan reformasi birokrasi merupakan upaya berkelanjutan dan berkesinambungan dari Pemerintah Indonesia untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih (Fauzan et al., 2022). Upaya tersebut tidak terlepas dari keberadaan setiap organisasi publik yang mempunyai tugas pokok fungsi masing – masing dalam menunjang pembangunan serta menyampaikan pelayanan kepada masyarakat atau publik. Dalam prakteknya, penyampaian pelayanan pada publik yang berkualitas menjadi salah satu tujuan utama bagi organisasi sektor publik (Pramuditha & Agustina, 2022; Kurniawan, 2016) dimana

hal ini menjadi faktor penentu dalam meningkatkan kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan (Pramuditha, 2021; Novira et al., 2020; Pundenswari, 2017). Pada proses penyampaian layanan kepada publik, peran dari para aktor yang terlibat pada organisasi publik tersebut menjadi sangat penting.

Organisasi publik terdiri dari sekumpulan orang yang saling bekerjasama dalam mencapai tujuan, dan oleh karenanya perilaku yang ditampilkan individu dalam bekerja merupakan bentuk manifestasi seseorang dalam berkontribusi pada pekerjaannya maupun bagi organisasinya. Organisasi publik idealnya terdiri dari pegawai yang mempunyai dedikasi kuat terhadap pekerjaan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pada jenis organisasi ini pengelolaan individu menjadi krusial karena berkaitan dengan upaya strategis dalam penguatan organisasi publik (Putranto et al., 2022) yang memberikan nilai tambah bagi stakeholder dan pengguna layanan yakni masyarakat. Oleh karena itu fokus utama dalam organisasi publik adalah tentang bagaimana pelayanan publik secara berkualitas dapat disampaikan kepada masyarakat (Mansyar & Sadad, 2014; Pramuditha & Agustina, 2022) sehingga dapat memenuhi tingkat kepuasan pengguna atas layanan tersebut (Novira et al., 2020; Rha, 2012; Rhee & Rha, 2009).

Kecamatan Cileunyi merupakan organisasi pemerintah sebagai bagian wilayah dari daerah Kabupaten Bandung yang dipimpin oleh camat. Kecamatan ini merupakan salah satu garda terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan publik. Adapun jenis pelayanan publik yang diselenggarakan di Kecamatan Cileunyi yaitu Pelayanan yang bersifat Administratif antara lain tentang pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, dan pelayanan umum. Beragam upaya berkelanjutan tentang perbaikan dan peningkatan untuk pelayanan yang lebih berkualitas telah dilakukan oleh Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung terutama di dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka dan memberikan manfaat lebih besar bagi masyarakat (Anugrah, 2020; Emmy, 2020).

Upaya berkelanjutan yang dilakukan oleh organisasi publik tentunya tidak lepas dari bagaimana individu yang ada di dalamnya untuk selalu menampilkan performa dalam pelayanan yang maksimal (Baderan & Ingo, 2018; Widiawari, 2012). Kinerja pelayanan yang berkualitas hadir melalui individu yang terlibat pada organisasi tersebut sebagai aktor utama dalam proses penyampaian pelayanan. Beberapa kajian menekankan pentingnya rasa berkewajiban harus dimiliki individu yang bekerja di organisasi sektor publik (Harijanto et al., 2022; Pradesa et al., 2019), tetapi bagaimana bagaimana individu berperilaku di pekerjaannya penting untuk diamati dan dikaji secara spesifik. Pegawai secara bijaksana tidak hanya memikirkan tentang rasa berkewajiban untuk menyelesaikan pekerjaannya saja (Malhotra et al., 2020; Pradesa et al., 2018), tetapi perlu juga untuk berperilaku secara positif di tempat kerja tidak hanya untuk mendapatkan penghargaan dan rekognisi dari capaian yang telah dihasilkan (Crant, 2000), tetapi juga untuk berkontribusi secara langsung ataupun tidak langsung pada pencapaian organisasi.

Mendorong perilaku proaktif dapat didorong melalui keadilan maupun dukungan dalam organisasi (Agustina & Harijanto, 2022; Cooper-Thomas et al., 2014; Young, 2012). Perilaku proaktif menjadi hal positif yang menunjang kinerja dari organisasi (Cooper-Thomas et al., 2014; Crant, 2000) dan oleh karenanya perlu untuk dikelola dan dimaksimalkan dengan baik.

Dalam pola keterkaitan antar konsep, motivasi pelayanan publik dikenali sebagai hasil dari keterikatan kerja dan kelelahan kerja (Agustina et al., 2022). Namun di sisi lain motivasi pelayanan publik dinilai mampu memprediksi bentuk sikap seseorang serta perilaku terkait pekerjaan yang dilakukannya. Namun yang perlu digarisbawahi adalah motivasi pelayanan publik merupakan jenis motivasi umumnya dimiliki oleh seseorang yang bekerja pada

organisasi sektor publik dan secara khusus organisasi yang berorientasi pada penyampaian layanan kepada publik (Dharmanegara et al., 2021; Guswandi et al., 2020; Harari et al., 2017).

2. Tinjauan Pustaka

Bentuk perilaku dalam pekerjaan telah dikenali dalam berbagai bentuk dan ragam. Perilaku secara umum yang diketahui adalah perilaku sesuai peran (*in-role*) dan diluar peran (*extra-role*). Pada kajian empiris sebelumnya telah banyak dikenali dan diuji perilaku sesuai peran dalam ranah organisasi publik seperti kinerja pegawai (Lela et al., 2022; Priatna & Ariska, 2021; Sinaga et al., 2022). Beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam hal ini merupakan konstruksi yang cenderung bersifat umum dikenali sebagai outcome individual pada sebuah organisasi, tidak terkecuali pada organisasi publik. Namun perilaku proaktif merupakan kondisi dimana individu yang terlibat dalam perubahan tindakan yang diarahkan sendiri dan berorientasi masa depan pada lingkungan kerja atau peran kerjanya di organisasi (Bateman & Crant, 1993; Crant, 2000; Grant & Ashford, 2008).

Sementara para ahli menjelaskan kerangka integratif anteseden dan konsekuensi dari perilaku proaktif (Crant, 2000; Parker et al., 2006), dua kategori besar anteseden dapat diidentifikasi yakni faktor kontekstual (antara lain tentang sumber daya dalam pekerjaan seperti kontrol, umpan balik, dan variasi pekerjaan) dan faktor individu (antara lain berupa motivasi intrinsik). Baik keterikatan dalam pekerjaan serta motivasi pelayanan publik dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari faktor kontekstual serta individu tersebut.

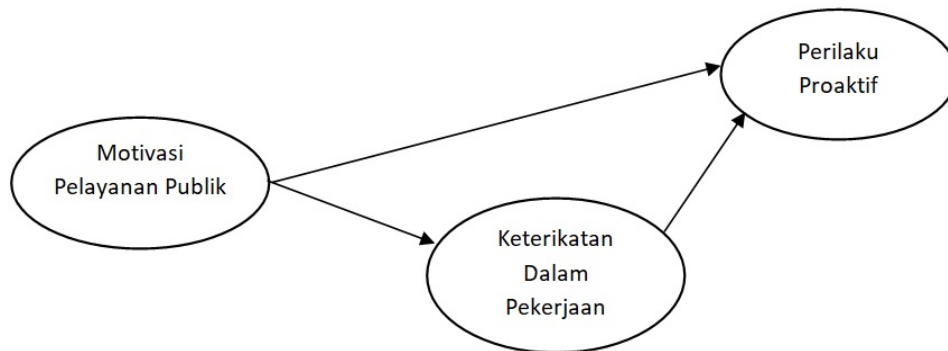
Keterikatan kerja merupakan bentuk manifestasi dari tuntutan (*demand*) yang muncul dari pekerjaan yang mengharuskan individu menggunakan sumber daya yang dimilikinya (waktu, energi, pikiran) dalam melakukan pekerjaan (Borst et al., 2017; Owens et al., 2016). Oleh karena itu seringkali keterikatan dalam pekerjaan ini dipertimbangkan sebagai antitesis dari kelelahan kerja dalam perspektif *job demand-resources theory*. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan relevansi dari keterikatan dengan kelelahan kerja (Pradesa et al., 2021; Schaufeli et al., 2009; Vinje & Mittelmark, 2007). Namun dalam beberapa hasil empiris lainnya keterikatan dalam pekerjaan dipandang mampu memediasi kepribadian proaktif dengan perilaku inovatif (Kong & Li, 2018) yang dapat meningkatkan produktivitas dalam pekerjaan. Penelitian lainnya membuktikan bahwa keterikatan pegawai dalam pekerjaan dapat memediasi beberapa hal penting seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja serta kebutuhan untuk pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (Jennifer & Asri, 2022).

Keterikatan dalam pekerjaan dapat dipertimbangkan sebagai hasil dari motivasi pelayanan publik (Mussagulova, 2021), sehingga diyakini apabila pegawai yang bekerja di organisasi publik mempunyai motivasi pelayanan publik yang besar maka pegawai tersebut cenderung untuk merasakan keterikatan lebih besar dengan pekerjaan yang dilakukannya. Dari tinjauan tentang bagaimana perilaku proaktif dapat terbentuk, maka keterikatan dalam pekerjaan berpotensi menjadi hal yang dapat menengahi faktor intrinsik yang dapat mendorong perilaku proaktif seseorang yang bekerja di organisasi publik,

Sebagai bagian dari faktor instrinsik dari perilaku proaktif, maka menarik untuk melihat tentang mengapa seseorang memilih untuk bekerja sebagai aparatur sipil negara atau pegawai di sektor publik? Ini adalah pertanyaan penting sebagai pemahaman tentang motivasi awal memungkinkan kita untuk memprediksi moral pegawai negeri dalam bekerja dan pencapaian kinerja individual di masa depan. Untuk menjawab pertanyaan ini, para ahli dan peneliti pada umumnya memilih sedikit motif atau kebutuhan manusia seperti keamanan pekerjaan, imbalan uang, dan melayani orang (seringkali disebut sebagai motivasi pelayanan publik, atau PSM), dan dalam banyak kasus memilah motif menggunakan dikotomi intrinsik-ekstrinsik.

Public service motivation atau motivasi pelayanan publik merupakan konstruksi motivasi inti dalam penelitian sektor publik. Konsep ini bersifat "asli" untuk ranah kajian di administrasi dan manajemen publik (Alonso & Lewis, 2001; Perry & Wise, 1990) dan telah dikaji dalam berbagai penelitian yang dilakukan sejak pertama kali bahkan mendapatkan perhatian besar dalam rekonstruksi konseptualnya (Kim, 2009; Perry et al., 2010), termasuk faktor yang dipertimbangkan sebagai anteseden dari motivasi pelayanan publik (Agustina et al., 2022; Fauzan et al., 2022; Utami et al., 2022). Motivasi pelayanan publik merupakan bentuk motivasi umum yang dimiliki oleh pegawai yang bekerja di sektor publik. Bentuk motivasi ini seringkali dikaitkan dengan bentuk mekanisme sikap individual lainnya seperti komitmen (Agustina et al., 2021; Hidayati & Sunaryo, 2019; Potipiroon & Ford, 2017; Putranto et al., 2018).

Dalam membangun kerangka konseptual penelitian, perspektif teoritis yang digunakan adalah *self-determination theory* yang dapat menjelaskan bagaimana kinerja yang dihasilkan individu dalam organisasi dapat dijelaskan oleh jenis motivasi yang mereka miliki dalam menjalani aktivitas pada pekerjaan yang dilakukan (Gagne & Deci, 2005). Teori *self-determination* (Gagne & Deci, 2005) yang dijadikan landasan teoritis pada kerangka konseptual penelitian ini menunjukkan bahwa segala bentuk perilaku positif berupa perilaku proaktif dari pegawai yang bekerja di sektor publik dapat dipengaruhi dari bentuk motivasi yang dirasakan seseorang dalam memberikan pelayanan kepada publik beserta keterikatan yang terbentuk pada diri seseorang dengan pekerjaannya. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disusun kerangka konseptual penelitian sebagaimana terlihat pada Gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- H1 : Motivasi pelayanan publik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atas keterikatan pegawai dengan pekerjaannya
- H2 : Motivasi pelayanan publik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atas perilaku proaktif pegawai
- H3 : Keterikatan dalam pekerjaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan atas perilaku proaktif pegawai
- H4 : Keterikatan kerja berperan penting dalam memediasi pengaruh diantara motivasi pelayanan publik terhadap perilaku proaktif pegawai

3. Metode Penelitian

Dengan penalaran deduktif yang dipergunakan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menjawab hipotesis penelitian yang telah diajukan. Penelitian kuantitatif ini mengeksplorasi pengaruh diantara variabel yang diamati pada penelitian, terutama pada bagaimana relasi yang terbangun diantara motivasi pelayanan publik dan hasil berupa sikap (keterikatan dalam pekerjaan) maupun perilaku individu (perilaku proaktif) dalam organisasi

publik. Desain penelitian bersifat *cross-sectional*, dengan mempertimbangkan bahwa pengumpulan data hanya dilakukan sekali dalam periode penelitian ini. Data yang dipergunakan adalah data primer yakni persepsi responden atas motivasi pelayanan publik, keterikatan dalam pekerjaan, serta perilaku proaktif.

Terdapat tiga konstruk yang diamati pada penelitian ini, dengan masing – masing merupakan konstruk yang pernah diuji sebelumnya. Motivasi pelayanan publik terdiri dari 12 item pernyataan yang mengacu kepada Perry et al., (2010), sementara keterikatan dalam pekerjaan terdiri dari 9 item pernyataan diadaptasi dari Borst et al., (2017) serta Wefald & Downey, (2009). Untuk konstruk perilaku proaktif diadaptasi dari Grant & Ashford, (2008) dan Parker et al., (2006). Semua indikator yang dijelaskan di sini diukur pada skala tipe lima poin (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju).

Sampel yang ditentukan pada penelitian ini bersifat sampel jenuh, Mempertimbangkan bahwa jumlah keseluruhan pegawai yang ada di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung telah diketahui secara pasti. Secara keseluruhan terdapat 40 orang pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan tersebut. Dari 40 orang pegawai tersebut sebanyak 39 orang responden yang berpartisipasi dengan menjawab lengkap instrumen kuesioner yang dibagikan. Pengumpulan data dilakukan secara online dengan menggunakan kuesioner online yang telah dibagikan kepada responden di Kantor Kecamatan Cileunyi. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan alat bantu statistik untuk pengujian validitas dan reliabilitas instrumen serta untuk menganalisis data lebih lanjut. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis jalur atau *path analysis*, sebagai pengembangan dari analisis regresi berganda, dimana sebagai alat untuk mengkaji pengaruh antar variabel baik secara langsung maupun tidak langsung. Analisis jalur juga dipertimbangkan sebagai metode yang dapat dipergunakan dalam melihat akibat (*effect*) langsung dan tidak langsung dari variabel yang dihipotesiskan sebagai penyebab (*causes*) atas variabel yang diperlakukan sebagai akibat (*effects*).

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data primer yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan alat bantu statistik, maka dapat diperoleh beberapa uraian penting antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 1 menunjukkan informasi tentang karakteristik responden yang berpartisipasi pada penelitian ini. Diketahui bahwa jumlah mayoritas dari responden merupakan pegawai laki – laki sebanyak 24 orang (atau 61.5 persen dari responden), sementara sisanya adalah pegawai perempuan sebanyak 15 orang (atau 38.5 persen dari responden). Jumlah terbanyak pegawai dengan latar belakang pendidikan sekolah menengah atas (17 orang atau 43.6 persen dari responden), diikuti dengan pegawai dengan latar belakang pendidikan sarjana (16 orang atau 41.0 persen dari responden). Berdasarkan kategori usia maka diketahui responden dengan rentang usia 40 – 49 ($n = 17$ atau 44.7 persen) merupakan mayoritas pegawai yang berpartisipasi pada penelitian. Sebanyak masing – masing 8 orang atau 20.5 persen dari responden berusia diantara 30 – 39 serta diatas 49 tahun. Sisanya merupakan responden yang berusia 21 – 29 tahun ($n = 6$ atau 15.4 persen). Diketahui bahwa rerata nilai usia dari responden sebesar 42 tahun, menunjukkan bahwa mayoritas pegawai Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung tergolong senior dari kategori usianya.

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	61.5
Perempuan	15	38.5
Pendidikan		
Sekolah Menengah Atas	17	43.6
Diploma	3	7.7
Sarjana	16	41.0
Pasca Sarjana	3	7.7
Usia		
21 - 29	6	15.4
30 - 39	8	20.5
40 - 49	17	43.6
Diatas 49	8	20.5
Masa Kerja		
0 - 3	4	10.3
4 - 6	7	17.9
7 - 9	9	23.1
≥ 10	19	48.7

Sumber : Data Olahan (2023)

Sementara 19 orang (48.7 persen dari responden) diketahui mempunyai pengalaman masa kerja 10 tahun keatas. Terungkap hanya 4 orang (atau 10.3 persen dari responden) yang mempunyai masa kerja 0 – 3 tahun. Sisanya 7 orang (17.9 persen dari responden) teridentifikasi mempunyai masa kerja 4 – 6 tahun, dan 9 orang (23.1 persen dari responden) memiliki masa kerja 7 – 9 tahun. Oleh karena mayoritas responden dalam penelitian ini yakni para pegawai di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung diketahui mempunyai pengalaman kerja yang sudah cukup lama (minimal 7 tahun keatas).

Tabel 2 memberikan informasi tentang statistik deskriptif berupa nilai mean serta standar deviasi, selain dan skor reliabilitas untuk variabel yang digunakan dalam analisis dalam sampel yang dapat digunakan. Nilai rata-rata variabel berkisar antara 3.748 hingga 4.026 dan standar deviasi berkisar antara 4.952 hingga 8.129. Skor rata-rata untuk motivasi pelayanan publik ditemukan sebesar 3.748, yang berarti bahwa tingkat motivasi pegawai di Kecamatan Cileunyi dalam pekerjaannya dalam memberikan pelayanan bagi publik masih pada tingkat moderat. Skor rata-rata untuk keterikatan kerja sebesar 3.869, yang berarti bahwa tingkat keterikatan pegawai di Kecamatan Cileunyi dengan pekerjaan yang dilakukannya berada pada tingkatan sedang atau moderat. Sementara skor rata-rata untuk perilaku proaktif sebesar 4.026, yang berarti bahwa tingkat keterlibatan pegawai di Kecamatan Cileunyi dalam perubahan tindakan yang berorientasi masa depan dengan pekerjaan yang dilakukannya berada pada tingkatan yang baik.

Tabel 2. Rerata Nilai, Standar Deviasi Serta Interkorelasi

Variabel	Mean (SD)	1	2	3
1. Motivasi Pelayanan Publik	3.748 (8.129)	(.937)		
2. Keterikatan Kerja	3.869 (4.952)	0,797**	(.902)	
3. Perilaku Proaktif	4.026 (5.200)	0,739**	0,802**	(.904)

Catatan: **p, 0.01; *p, 0.05; Cronbach's alphas untuk setiap variabel dicetak italic dan diberi tanda kurung, serta posisinya diagonal pada tabel.

Sumber : Data Olahan (2023)

Nilai untuk standar deviasi dari motivasi pelayanan publik sebesar 8.129, sementara keterikatan kerja sebesar 4.952, dan perilaku proaktif sebesar 5.200. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketiganya mempunyai keragaman dan variasi data karena nilai standar deviasi ditemukan lebih besar dibandingkan dengan nilai mean. Untuk koefisien korelasi antar variabel pada model penelitian ditemukan cukup tinggi (rentang nilai 0.739 sampai dengan 0.802). Sementara nilai reliabilitas setiap variabel ditemukan sangat bagus (nilai α 0.902 – 0.937), sehingga kriteria keajegan dari instrumen penelitian dapat terpenuhi pada penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Analisis Jalur

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Beta Standar	t-statistic	Sign.	Keterangan
Motivasi Pelayanan Publik --> Keterikatan Kerja	.797	8.024	.000	Signifikan
Motivasi Pelayanan Publik --> Perilaku Proaktif	.583	3.678	.001	Signifikan
Keterikatan Kerja --> Perilaku Proaktif	.275	1.734	.092	Tidak Signifikan

Sumber : Data Olahan (2023)

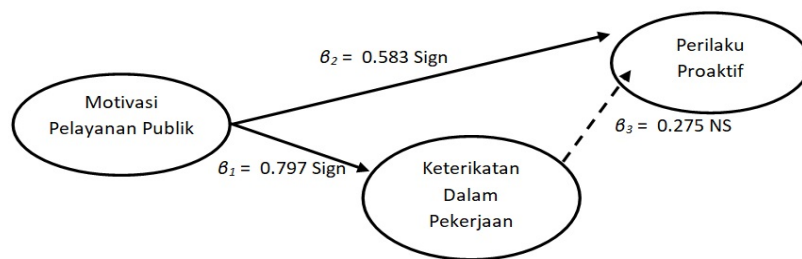
Berdasarkan Tabel 3 tentang hasil analisis jalur yang menunjukkan koefisien beta standar diatas dapat diketahui bahwa motivasi pelayanan publik ($\beta_1 = 0.797$; $p > 0.000$) mempunyai pengaruh yang signifikan atas keterikatan kerja, hal ini dikarenakan nilai t-statistic (8.024) > t-tabel. Kesimpulan yang diperoleh bahwa hipotesis pertama dalam penelitian dinyatakan diterima. Semakin besar motivasi pelayanan publik yang dirasakan pegawai akan semakin meningkatkan keterikatan pada pekerjaan yang dilakukannya. Sementara motivasi pelayanan publik ($\beta_2 = 0.583$; $p > 0.001$) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku proaktif, hal ini dikarenakan nilai t-statistic (3.678) > t-tabel. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua dalam penelitian dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik motivasi pelayanan publik yang dirasakan pegawai maka dapat meningkatkan perilaku proaktif dari yang bersangkutan dalam pekerjaan yang dilakukannya.

Sebaliknya keterikatan kerja ($\beta_3 = 0.275$; $p < 0.092$) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap perilaku proaktif, hal ini dikarenakan nilai t-statistic (1.734) < t-tabel. Oleh karena itu hipotesis ketiga dalam penelitian dinyatakan ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keterikatan kerja yang dirasakan pegawai maka tidak dapat meningkatkan perilaku proaktif dari yang bersangkutan dalam pekerjaan yang dilakukannya.

Koefisien jalur antara motivasi pelayanan publik terhadap keterikatan dalam pekerjaan menunjukkan nilai sebesar 0,797 dengan nilai t-statistic sebesar 8.024 di mana nilai tersebut lebih besar dari nilai kritis 1.96 sehingga sifat pengaruhnya signifikan. Sementara koefisien jalur diantara keterikatan dalam pekerjaan terhadap perilaku proaktif menunjukkan nilai sebesar 0,275 dengan nilai t-statistic sebesar 1.734 di mana nilai tersebut lebih kecil dari nilai kritis 1.96 sehingga sifat pengaruhnya tidak signifikan. Berdasarkan kedua hasil nilai koefisien tersebut maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis keempat pada penelitian ini ditolak, artinya tidak terdapat efek mediasi penting dari keterikatan dalam pekerjaan atas motivasi pelayanan publik terhadap perilaku proaktif pegawai yang bekerja di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

Pada model pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap keterikatan dalam pekerjaan terungkap bahwa nilai Rsquare sebesar 0.583. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat keragaman model tersebut yang berarti bahwa motivasi pelayanan publik dapat menjelaskan keterikatan dalam pekerjaan sebesar 58,30 persen, sisanya 41,7 persen merupakan faktor atau hal selain motivasi pelayanan publik yang dapat dipertimbangkan sebagai determinan dari keterikatan dalam pekerjaan. Sementara pada model pengaruh motivasi pelayanan publik dan keterikatan dalam pekerjaan terhadap perilaku proaktif terungkap bahwa nilai Rsquare

sebesar 0.670. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat keragaman model tersebut yang berarti bahwa motivasi pelayanan publik dan keterikatan dalam pekerjaan dapat menjelaskan perilaku proaktif pegawai sebesar 67 persen, sisanya 33 persen merupakan faktor atau hal selain motivasi pelayanan publik dan keterikatan dalam pekerjaan yang dapat dipertimbangkan sebagai determinan dari perilaku proaktif dari pegawai. Berdasarkan kedua nilai R^2 pada masing – masing model tersebut maka dapat diperhitungkan koefisien determinasi total yakni sebesar 0,3906. Hal ini berarti bahwa model motivasi pelayanan publik terhadap keterikatan dalam pekerjaan dan perilaku proaktif mempunyai keragaman total sebesar 39,06 persen. Sisanya sebesar 60,93 persen adalah faktor lain diluar motivasi pelayanan publik dan keterikatan dalam pekerjaan.



Gambar 2. Hasil Analisis Jalur

Sumber : Data Olahan (2023)

Baik motivasi pelayanan publik maupun keterikatan dalam pekerjaan yang dirasakan pegawai Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung ditemukan pada taraf nilai yang moderat. Sementara perilaku proaktif dari para pegawai ditemukan pada tingkat yang baik. Hal ini menarik apabila melihat kondisi mayoritas responden penelitian yang sudah memiliki pengalaman kerja cukup lama (diatas 7 tahun), kemudian pada rerata usia 40 tahunan menunjukkan perilaku yang mencerminkan tindakan antisipatif untuk berdampak pada diri mereka sendiri dan atau lingkungan tempat mereka berada, khususnya pada Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Namun di sisi lain tingkat motivasi pelayanan publik yang ditunjukkan berada pada level sedang, dengan nilai untuk konstruk ini ditemukan terendah dibandingkan konstruk lain (keterikatan dan perilaku proaktif) dalam penelitian ini. Kemungkinan bahwa usia pegawai yang tidak lagi muda dan masa kerja yang cukup lama menjelaskan mengapa motivasi mereka dalam melayani publik berada pada tingkatan yang moderat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *outcome* terpenting dari motivasi pelayanan publik adalah keterikatan dalam pekerjaan dengan nilai koefisien jalur yang lebih besar dibandingkan dengan pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap perilaku proaktif. Sementara keterikatan dalam pekerjaan yang dirasakan ditemukan tidak dapat menjadi determinan dari perilaku proaktif pegawai dalam bekerja di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung.

Meskipun tidak ditemukan peran penting dari keterikatan dalam pekerjaan, temuan penelitian ini dapat mengkonfirmasi *self-determination theory* dengan merujuk kepada hasil pengaruh dari motivasi pelayanan publik atas keterikatan dalam pekerjaan dan perilaku proaktif pegawai. Motivasi pelayanan publik dipertimbangkan sebagai hal penting yang fundamental sebagai bentuk dorongan instrinsik dalam diri seseorang yang memutuskan untuk bekerja pada sektor publik, terutama tentang keharusan dalam berorientasi layanan kepada masyarakat.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak yang harus dipelajari tentang keterikatan pegawai pada pekerjaannya sebelum peneliti dan praktisi dapat mulai memanfaatkan pengetahuan tersebut dengan membuat model intervensi yang dimaksudkan

untuk penerapan praktis di tempat kerja. Beberapa hal penting yang telah ditunjukkan pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi *entry point* untuk eksplorasi selanjutnya tentang bagaimana perilaku positif dari pegawai yang bekerja di sektor publik dapat ditingkatkan dengan lebih baik.

5. Penutup

Penelitian ini mengungkapkan bahwa motivasi pelayanan publik menjadi anteseden penting bagi peningkatan keterikatan diri serta perilaku proaktif pada pekerjaan yang dilakukan pegawai Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Tidak terdapat pengaruh yang tidak langsung dari motivasi pelayanan publik terhadap perilaku proaktif melalui keterikatan dalam pekerjaan. Hal ini dikarenakan keterikatan dalam pekerjaan tidak mempunyai efek yang bermakna penting pada peningkatan perilaku proaktif pegawai Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Secara umum teori *self-determination* dapat berlaku dengan catatan lebih menekankan pada penguatan faktor intrinsik secara personal sehingga mampu memberikan dampak yang positif pada bentuk sikap maupun perilaku individu di tempat kerja.

Ketika mempertimbangkan kebenaran dari fenomena yang mendasari penelitian maka disarankan harus mempertimbangkan ancaman terhadap reliabilitas eksternal dan internal yang melekat pada setiap bentuk desain sampling yang tidak menggunakan pemilihan acak. Selain itu, pengambilan sampel dalam penelitian ini terbatas berdasarkan kerangka pengambilan sampel, hanya pada satu lokus penelitian yang secara cakupan skala tidak terlalu besar. Tingkat keragaman dari model analisis jalur yang terbentuk pada penelitian ini dikategorikan sedang, sehingga sangat membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi faktor – faktor selain motivasi pelayanan publik dan keterikatan dalam pekerjaan yang berpotensi dalam meningkatkan perilaku proaktif pegawai dalam pekerjaannya.

Daftar Pustaka

- Agustina, I., & Harijanto, D. (2022). Determinan Perilaku Proaktif Pegawai Ditinjau Dari Persepsi Dukungan Organisasi, Keadilan Distributif Serta Keadilan Prosedural. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(1), 102–120. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i1.1109>
- Agustina, I., Pradesa, H. A., & Putranto, R. A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 4(2), 218–235. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3237>
- Agustina, I., Rindiani, B., Dellarosa, A., Gunawan, A. A., & Herdiana, S. (2022). How Well are Job Burnout and Engagement Related to Public Service Motivation Among Civil Servants? Empirical Evidence in Pandemic Setting. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 6(1), 36–45. <https://doi.org/10.30741/adv.v6i1.828>
- Alonso, P., & Lewis, G. B. (2001). Public Service Motivation and Job Performance: Evidence from the Federal Sector. *American Review of Public Administration*, 31(4), 363–380. <https://doi.org/10.1177/02750740122064992>
- Anugrah, H. I. (2020). Impelementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Pada Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah Volume XII, Edisi Spesial (2) Desember 2020*, XII(2), 9–25.
- Baderan, U. S., & Ingo, Y. (2018). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 127. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.127-134.2017>
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The proactive component of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2), 103–118.
- Borst, R. T., Kruey, P. M., & Lako, C. J. (2017). Exploring the Job Demands – Resources Model

- of Work Engagement in Government : Bringing in a Psychological Perspective. *Review of Public Personnel Administration*, 1–26. <https://doi.org/10.1177/0734371X17729870>
- Cooper-Thomas, H. D., Paterson, N. L., Stadler, M. J., & Saks, A. M. (2014). The relative importance of proactive behaviors and outcomes for predicting newcomer learning, well-being, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 84(3), 318–331. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2014.02.007>
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of Management*, 26(3), 435–462. <https://doi.org/10.1177/014920630002600304>
- Dharmanegara, I. B. A., Sulistyan, R. B., & Agustina, I. (2021). How Well Public Service Motivation and Job Satisfaction in Enhancing the Effect of Compensation on Job Performance? *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 11(2), 181–192. <https://doi.org/10.30741/wiga.v11i2.853>
- Emmy, E. (2020). Efektivitas Camat Dalam Mengoordinasikan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, 11(1), 25–40. <https://doi.org/10.33701/jppdp.v11i1.965>
- Fauzan, D., Triono, R., & Dalimunthe, Z. (2022). How Does Public Service Motivation Explain Knowledge Sharing Behavior among Indonesian Civil Servants? *Jurnal Bina Praja*, 14(1), 71–82. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.71-82>
- Gagne, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 331–362. <https://doi.org/10.1002/job.322>
- Grant, A. M., & Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in Organizational Behavior*, 28, 3–34. <https://doi.org/10.1016/j.riob.2008.04.002>
- Guswandi, G., Nursyamsi, I., Sumardi, S., & Hardiyono, H. (2020). Improving Performance: Motivation of Public Service Officers and their Commitment. *Hasanuddin Journal of Business Strategy*, 2(2), 51–56. <https://doi.org/10.26487/hjbs.v2i2.332>
- Harari, M. B., Herst, D. E. L., Parola, H. R., & Carmona, B. P. (2017). Organizational correlates of public service motivation: A meta-analysis of two decades of empirical research. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 27(1), 68–84. <https://doi.org/10.1093/jopart/muw056>
- Harijanto, D., Dharmanegara, I. B. A., Pradesa, H. A., & Tanjung, H. (2022). Do Distributive Justice Really Make Public Officers Feels More Obligated in Their Job ? *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.56070/ibmaj.v1i1.1>
- Hidayati, N., & Sunaryo, H. (2019). The effect of public service motivation on job performance through satisfaction and commitment: case of public officer in immigration office malang. *Journal of Entrepreneurship, Business and Economics*, 7(1), 1–16.
- Jennifer, J., & Asri, D. H. (2022). Analisa Peran Employee Engagement Dalam Memediasi Work Environment, Leadership, Work Motivation, Job Satisfaction, Dan Training and Development Terhadap Employee Performance Bank Umum. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Performa*, 19(2), 58–72. <https://doi.org/10.29313/performa.v19i2.10221>
- Kim, S. (2009). Revising Perry’s Measurement Scale of Public Service Motivation. *The American Review of Public Administration*, 39(2), 149–163.
- Kong, Y., & Li, M. (2018). Proactive personality and innovative behavior: The mediating roles of job-related affect and work engagement. *Social Behavior and Personality*, 46(3), 431–446. <https://doi.org/10.2224/sbp.6618>
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Lela, N., Hidayat, S., & Adji, W. H. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Banjaran. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(4), 2334–2341. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>

- Malhotra, N., Ashill, N., Lages, C. R., & Homayounfard, A. (2020). Understanding the role of frontline employee felt obligation in services. *Service Industries Journal*, 0(0), 1–29. <https://doi.org/10.1080/02642069.2020.1858062>
- Mansyar, F., & Sadad, A. (2014). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 2(2), 115–226. <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>
- Mussagulova, A. (2021). Predictors of work engagement: Drawing on job demands–resources theory and public service motivation. *Australian Journal of Public Administration*, 80(2), 217–238. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12449>
- Novira, A., Priatna, R., & Pradesa, H. A. (2020). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Kesehatan Puskesmas di Kabupaten Sumedang Tahun 2019. *JEMAP: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(2), 288–302.
- Owens, B. P., Baker, W. E., Sumpter, D. M., & Cameron, K. S. (2016). Relational Energy at Work : Implications for Job Engagement and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 101(1), 35–49.
- Parker, S. K., Williams, H. M., & Turner, N. (2006). Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636–652. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.3.636>
- 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 Symposium. *Public Administration Review*, 70(5), 681–690. <https://doi.org/10.3892/ijmm.8.5.549>
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00466.x>
- Potipiroon, W., & Ford, M. T. (2017). Does Public Service Motivation Always Lead to Organizational Commitment? Examining the Moderating Roles of Intrinsic Motivation and Ethical Leadership. *Public Personnel Management*, 46(3), 1–28. <https://doi.org/10.1177/0091026017717241>
- Pradesa, H. A., Dawud, J., & Affandi, M. N. (2019). Mediating Role of Affective Commitment in The Effect of Ethical Work Climate on Felt Obligation Among Public Officers. *JEMA: Jurnal Ilmiah Bidang Akuntansi Dan Manajemen*, 16(2), 133–146. <https://doi.org/10.31106/jema.v16i2.2707>
- Pradesa, H. A., Maasir, L., & Priatna, R. (2021). Becoming More Burned or Engaged with Job : The Role of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict among Public Officers. *Proceedings of the 2nd International Conference on Administration Science 2020*, 564(Advances in Social Science, Education and Humanities Research), 131–135.
- Pradesa, H. A., Taufik, N. I., & Novira, A. (2018). Isu Konseptual Tentang Perasaan Berkewajiban (Felt Obligation) Individu Dalam Perspektif Kerangka Pertukaran Sosial. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.30741/wiga.v8i1.231>
- Pramuditha, R. (2021). Aspek Terpenting Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan : Sebuah Studi Empiris Pada Layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(1), 83–102.
- Pramuditha, R., & Agustina, I. (2022). Persepsi Masyarakat Pengguna Atas Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Kecamatan Bogor Barat. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(1), 884–901.
- Priatna, I. A., & Ariska, R. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kota Administrasi Jakarta Selatan Isep. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 2(1), 48–58. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21. www.jurnal.uniga.ac.id
- Putranto, R. A., Dawud, J., Pradesa, H. A., Harijanto, D., & Dharmanegara, I. B. A. (2022).

- Manajemen Talenta Pada Sektor Publik : Sebuah Studi Literatur Serta Arah Model Kajian Untuk Masa Depan Manajemen sumber daya manusia telah menjadi bagian integral dalam dunia kompetitif saat ini . Dalam hal pengelolaan sumber daya manusia secara global ,. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 176–211.
- Putranto, R. A., Setiajatnika, E., & Fahmi, I. (2018). The Effect of Public Service Motivation and Job Satisfaction on Public Officers' Performance through Commitment. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(12), 1422–1435. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i12/5247>
- Rha, J. Y. (2012). Customer satisfaction and qualities in public service: An intermediary customer perspective. *Service Industries Journal*, 32(12), 1883–1900. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.574274>
- Rhee, S.-K., & Rha, J. Y. (2009). Public service quality and customer satisfaction: Exploring the attributes of service quality in the public sector. *Service Industries Journal*, 29(11), 1491–1512. <https://doi.org/10.1080/02642060902793441>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Rhenen, W. V. A. N. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout , work engagement , and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 917(January), 893–917. <https://doi.org/10.1002/job>
- Sinaga, J. B. L. A. B., Zebua, D., Sihombing, O., & Sitopu, R. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Gaya Kepemimpinan, Pengalaman kerja, Reward dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kota Medan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(2), 747–763.
- Utami, I. R., Putranto, R. A., & Agustina, I. (2022). Strengthening Public Service Motivation with Spiritual Leadership : An empirical Study of Public Organizations in East Java. *Wiga : Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 12(4), 338–351.
- Vinje, H. F., & Mittelmark, M. B. (2007). Job engagement's paradoxical role in nurse burnout. *Nursing and Health Sciences*, 9(2), 107–111. <https://doi.org/10.1111/j.1442-2018.2007.00310.x>
- Wefald, A. J., & Downey, R. G. (2009). Job engagement in organizations : fad , fashion , or folderol ? *Journal of Organizational Behavior*, 145(August 2008), 141–145. <https://doi.org/10.1002/job>
- Widiaswari, R. R. (2012). Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banjarbaru. *Jurnal Spread*, 2(2), 169–182.
- Young, L. D. (2012). How to Promote Innovative Behavior at Work ? The Role of Justice and Support Within Organizations. *The Journal of Creative Behavior*, 46(3), 220–243. <https://doi.org/10.1002/jocb.15>