

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu sebagai referensi, berikut ini merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Tabel 2.1 Review Penelitian

No	Judul Penelitian (Peneliti)	Variabel	Metode	Kesimpulan
1.	Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, <i>Pceived Organizational Support</i> dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik di Kota Tangerang (Negara & Febrianti, 2019)	Motivasi Pelayanan Publik, <i>Pceived Organizational Support</i> , <i>Organizational Citizenship Behavior</i> , Kinerja	<i>Stuctural Equation Modeling (SEM)</i>	Berdasarkan hasil penelitian motivasi pelayanan publik, <i>Preception Organizational Support</i> , dan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi sektor publik di Kota Tangerang.
2.	<i>Public Service Motivation in the Chinese Pubic and Private Sectors</i> (McCarthy, Wei, Homberg, & Tabvuma, 2018)	<i>Public Service Motivation, Chinese Pubic, Private Sectors</i>	<i>Stuctural Equation Modelling (SEM)</i>	Hasil penelitian menemukan <i>public service motivation (PSM)</i> memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan yang tidak berbeda secara signifikan antar sektor.
3.	<i>Public Service Motivation – Individual Performance Relationship: Does user orientation matter?</i> (Palma, Crisci, & Mangia, 2020)	<i>Public Service Motivation, Individual Performance Relationship, user orientation</i>	<i>Patrial Least Square-Path Modeling (PLS-PM)</i>	Hasil penelitian ini bahwa <i>public service motivation (PSM)</i> berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Lanjutan tabel 2.1

No	Judul Penelitian (Peneliti)	Variabel	Metode	Kesimpulan
4.	<i>Public Service Motivation and Organizational Performance in Chinese Provincial Governments</i> (Zhu & Wu, 2016)	<i>Public Service Motivation, Organizational Performance, Affective Commitment, Job Involment</i>	Analisis Korelasi Person dan Analisis Regresi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa jika <i>public service motivation (PSM)</i> , kepuasan kerja, komitmen afektif, dan ketelibatan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja organisasi. Hasil ini menunjukkan bahwa jika <i>public service motivation</i> yang kuat maka kinerja organisasinya akan tinggi.
5.	Pengaruh Penerapan Disiplin Kerja dan Profesional Terhadap Kinerja Anggota Polri pada Polres Maluku Tengah (Sukidjan, 2019)	Disiplin Kerja, Profesional, Kinerja	Analisis Linier Berganda	Hasil dari studi membuktikan bahwa penerapan disiplin kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja anggota kepolisian. Profesional dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai keahliannya berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja aparat kepolisian.
6.	Pengaruh Etika Kerja, Profesionalisme Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Pada Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) (Ningsih, 2021)	Etika Kerja, Profesionalisme Kerja, Disiplin Kerja, Kinerja Pegawai	Analisis Statistik	Berdasarkan pengujian secara parsial, variabel etika kerja, profesionalisme kerja dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.
7.	Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme, terhadap Kinerja pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto Provinsi	Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai, Kepuasan Kerja	Analisis Jalur	Motivasi pelayanan publik dan Profesionalisme berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan kerja, dan kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh secara nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kepuasan kerja dapat memediasi secara

	Sulawesi Selatan (Alfreth, Ruslan, & Chahyono, 2021)			parsial pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja tidak dapat memediasi pengaruh antara profesionalisme terhadap kinerja pegawai, sedangkan profesionalisme hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai.
8.	Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan (Ruslihardy, 2020)	Motivasi Pelayanan Publik, Kinerja Pegawai	Analisis Regresi Linier Sederhana	Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja pegawai.
9.	Pengaruh Profesionalisme dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Guru (Ismail & Sjahrudin, 2018)	Profesionalisme, Komitmen Organisasi, Kinerja	Regresi Berganda	Hasil penelitian yang menunjukkan hasil profesionalisme tidak berpengaruh terhadap kinerja.

Sumber : Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini terdapat adanya persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada variabel yang digunakan yaitu *Public Service Motivation* dan Profesionalisme sebagai variabel independen dan kinerja sebagai variabel dependen. Dari hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa variabel independen terhadap variabel dependen yang digunakan oleh peneliti mempunyai pengaruh yang signifikan dan berdampak positif terhadap Kinerja.

Public service motivation berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. *Public service motivation* dan profesionalisme merupakan dua hal yang berbeda

namun keduanya memiliki hubungan dalam kegiatan suatu organisasi. *Public service motivation* sangat penting dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Selain itu profesionalisme dapat mempengaruhi kinerja organisasi yang artinya jika profesionalisme diperoleh dari pekerjaan maka kinerja tinggi. Sebaliknya jika profesionalisme kurang tercapai dari pekerjaannya maka kinerja organisasi rendah (Alfreth, Ruslan, & Chahyono, 2021). Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada objek penelitian ini dilakukan di Kepolisian Resor Jombang.

2.2 Tinjauan Teori

2.2.1 Kinerja

1. Definisi Kinerja

Kinerja secara umum adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2012). Kinerja adalah hasil yang ada pada suatu proses yang memberikan acuan dan ukuran selama periode tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang dibuat sebelumnya (Edison, Anwar, & Komariah, 2018).

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam satu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono, 2008).

Menurut (Rivai, 2005) kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu tingkat pencapaian baik secara kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan pegawai sesuai dengan target yang ditetapkan secara keseluruhan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

2. Indikator Kinerja

Adapun Indikator kinerja pegawai menurut (Peraturan Pemerintah No.30 Tahun 2019), meliputi :

a. Orientasi Pelayanan

Sikap dan perilaku kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Integritas

Keadaan yang dapat dipercaya dan terpercaya yang menunjukkan bahwa pegawai profesional menampilkan kinerja secara hati-hati, teliti dan kegiatan pegawai dilaporkan secara jujur.

c. Komitmen

Pegawai memiliki komitmen dalam melakukan pekerjaan

d. Disiplin

Seorang pegawai yang mentaati peraturan instansi dan peraturan profesi pegawai

e. Kerjasama

Pegawai bekerjasama dengan para unit lain untuk memberikan pelayanan dalam lingkup praktek profesional kepegawaiaan.

f. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan dan kemauan pegawai untuk memotivasi dan mempengaruhi bawahan atau orang lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya demi tercapainya tujuan organisasi.

2. Faktor-Faktor Kinerja

Secara teori terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang menurut (Simanjutak, 2005) kinerja di pengaruhi oleh :

- a. Kualitas dan Kemampuan atau profesionalisme pegawai.
- b. Sarana pendukung.
- c. dan Supra sarana.

Menurut (Sedamayanti, 2017), faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- a. Sikap dan Mental (Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, dan Etika Kerja)
- b. Pendidikan
- c. Keterampilan
- d. Manajemen kepemimpinan
- e. Tingkat penghasilan
- f. Gaji dan kesehatan
- g. Jaminan sosial
- h. Iklim kerja

- i. Sarana dan prasarana
- j. Teknologi
- k. dan kesempatan berprestasi.

2.2.2 *Public Service Motivation*

1. Definisi *Public Service Motivation*

Public service motivation atau motivasi pelayanan publik merupakan motivasi atau dorongan yang dimiliki seorang pegawai khususnya pegawai sektor publik dalam mengabdikan dirinya memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat, *Public service motivation* adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat di definisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja atau pegawai untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Hodeghem, 2018)

Motivasi pelayanan publik yang positif tentu saja akan melahirkan pekerja atau pegawai yang kompeten dan berdedikasi tinggi terhadap tugas dan kewajibannya, serta dapat meningkatkan prestasi kerja. Secara teoritis (Perry J. d., 1990) mendefinisikan *Public Service Motivation (PSM)* sebagai kecenderungan individual untuk merespon terhadap motif-motif dasar yang unik dalam institusi dan organisasi publik.

Teori ini didasarkan pada pendapat, bahwa terdapat orang-orang yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja di sektor publik. Semakin tinggi PSM yang dimiliki individu, maka semakin besar kemungkinannya untuk bekerja di sektor publik.

2. Indikator *Public Service Motivation*

Motivasi pelayanan publik menurut (Perry J. L., 1996) sebagai kecenderungan seorang individu untuk memberikan respons motif yang secara umum dan unik terhadap institusi publik yang dibagi menjadi empat indikator, yaitu :

- a. Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*)

Erat kaitannya dengan motivasi untuk mencapai prestasi yang menginginkan seorang individu memperoleh kepuasan batin atau pribadi.

- b. Tanggung jawab kepada kepentingan publik dan kewajiban sebagai warganegara (*commitment to public interest and civic duty*)

Motif atau keinginan untuk melayani kepentingan publik yang dapat berupa kepentingan individu dalam program atau pelayanan publik tertentu disebabkan adanya pendirian atau keyakinan yang tulus dan kasih sayang terhadap kepentingan sosial.

- c. Perasaan simpati atau kasihan (*compassion*)

Keinginan untuk menolong orang lain. Artinya motif ini mencakupi sifat mementingkan kepentingan orang lain (*altruism*), sikap ikut merasakan perasaan orang lain (*empathy*), keyakinan moral (*moral conviction*), dan keinginan-keinginan *prosocial* lainnya. Dimensi ini ditunjukkan dengan sikap pegawai yang tetap sabar melayani masyarakat. Memiliki kemampuan untuk merasakan keadaan

emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyesuaikan masalah, serta mengambil perspektif orang lain.

d. Sikap pengorbanan diri (*selfsacrifice*)

Sikap mencintai tanah air (*patriotism*), tanggung jawab kepada tugas (*duty*), dan kesetiaan (*loyalty*) kepada negara. Pegawai akan sepenuh hati dalam bekerja. Bahkan terkadang harus mengorbankan kepentingan pribadinya demi kepentingan negara dan tugasnya.

2.2.3 Profesionalisme

1. Definisi Profesionalisme

Menurut (Kurniawan, 2005) istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhinya kecocokan antara kemampuan dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai yang profesional. Keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi.

Menurut (Siagian, 2009) “Profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat”.

Seseorang yang profesional adalah seorang pegawai yang memiliki keterampilan, kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik menurut bidangnya masing-masing sehingga memperoleh pengakuan atau penghargaan. Seorang pegawai yang profesional juga hendaknya mampu memikul dan melaksanakan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya (Kurniawan, 2005).

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme merupakan sebuah sikap kerja profesional yang tiada lain adalah perilaku pegawai yang mengacu pada kecakapan, keahlian, dan disiplin dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi yang mendasari tindakan atau aktifitas seseorang yang merupakan sikap dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya yang dikuasai dengan melaksanakan aturan-aturan kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat untuk menghasilkan kerja yang terbaik.

2. Indikator Profesionalisme

Lima indikator profesionalisme pegawai menurut (Hernawati, 2018) yaitu :

a. Dedikasi profesi

Pengabdian mengerjakan sesuatu pekerjaan dengan menggunakan kemampuan serta pengetahuannya.

b. Kewajiban sosial

Pandangan bahwa profesi dan manfaatnya yang diperoleh lebih ditujukan untuk kepentingan masyarakat dibanding kepentingannya sendiri.

c. Kemandirian

Pandangan yang menghendaki kemandirian dalam setiap pengambilan keputusan yang berhubungan dengan bidang kerjanya tanpa adanya tekanan dari pihak lain.

d. Keyakinan terhadap profesi

Pandangan bahwa yang dapat menilai kerja profesional mereka adalah rekan sesama profesi yang mempunyai kompetensi dengan pekerjaan mereka.

e. Hubungan sesama profesi

Berkenaan dengan keikutsertaan seseorang secara aktif dalam komunitas profesional mereka baik dalam bentuk organisasi formal seperti ikatan profesi tertentu ataupun kelompok informal tertentu.

2.3 Hubungan Antar Variabel

2.3.1 Hubungan *Public Service Motivation* terhadap Kinerja

Public service motivation atau motivasi pelayanan publik merupakan motivasi atau dorongan yang dimiliki seorang pegawai khususnya pegawai sektor publik dalam mengabdikan dirinya memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Motivasi pelayanan publik berkaitan dengan sikap *altruisme*

yaitu sikap atau dorongan perilaku yang suka menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apapun. *Public service motivation* sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam mengabdikan dirinya kepada masyarakat karena salah satu bentuk atau bagian khas dari motivasi pelayanan publik adalah untuk mendorong seorang pegawai untuk mementingkan kepentingan organisasi, dan mengabdikan dirinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry, James, & Wise, 2011).

Dengan demikian semakin tinggi *public service motivation* akan semakin berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hubungan *public service motivation* terhadap kinerja pegawai dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Jerry Alfret F,dkk. 2021 dengan judul “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme, terhadap Kinerja pegawai melalui Kepuasan Kerja di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi Selatan” dan hasilnya bahwa *public service motivation* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

2.3.2 Hubungan Profesionalisme terhadap Kinerja

Menurut (Kurniawan, 2005), istilah profesional itu berlaku untuk semua aparat pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Profesionalisme dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme menyangkut kecocokan antar kemampuan yang dimiliki oleh birokrasi dengan kebutuhan tugas, terpenuhinya kecocokan antara kemampuan

dengan kebutuhan tugas merupakan salah satu syarat terbentuknya pegawai yang profesional. Keahlian dan kemampuan aparat merefleksikan arah dan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi. Seseorang yang profesional adalah seorang pegawai yang memiliki keterampilan, kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik menurut bidangnya masing-masing sehingga memperoleh pengakuan atau penghargaan. Seorang pegawai yang profesional juga hendaknya mampu memikul dan melaksanakan tanggung jawab yang dipercayakan kepadanya.

Dengan demikian semakin tinggi profesionalisme akan semakin berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hubungan profesionalisme terhadap kinerja pegawai dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Sulatry Sukidjan, 2019 dengan judul “Pengaruh Penerapan Disiplin Kerja dan Profesional Terhadap Kinerja Anggota Polri pada Polres Maluku Tengah” dan hasilnya bahwa profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

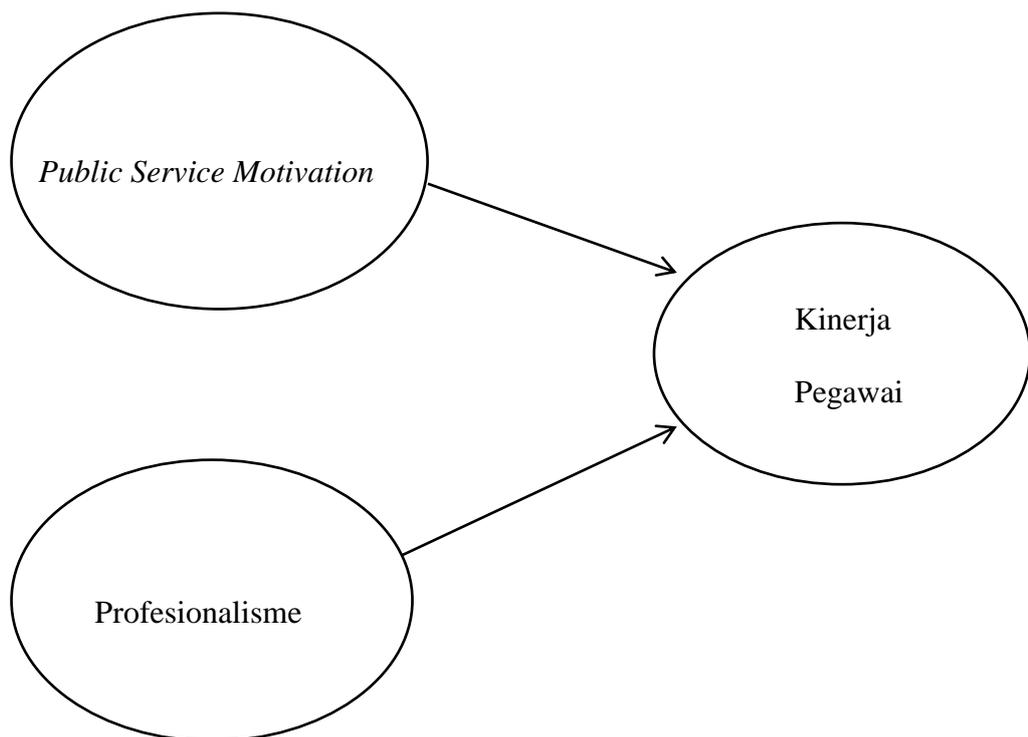
2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka penelitian adalah dasar dimana seluruh proyek penelitian didasarkan. Kerangka pemikiran adalah jaringan logis yang dikembangkan, menjelaskan, dan diuraikan dari asosiasi antara variabel-variabel yang dianggap relevan dengan situasi masalah dan diidentifikasi melalui proses seperti wawancara, observasi, dan survey literatur.

Public service motivation atau motivasi pelayanan publik sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Karena terciptanya kinerja pegawai yang tinggi ketika

seorang pegawai memiliki motivasi atau dorongan dalam dirinya untuk mementingkan kepentingan organisasi, dan mengabdikan dirinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

Profesionalisme seorang pegawai dapat dilihat dari keterampilan, kemampuan atau keahlian yang dimiliki untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik menurut bidangnya masing-masing sehingga memberikan dampak terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian semakin tinggi profesionalisme akan semakin berpengaruh terhadap kinerja pegawai.



Gambar 2.4 Kerangka Konseptual

Sumber : (Prabowo, 2021)

2.5 Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis dan penelitian terdahulu yang telah disampaikan diatas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Public Service Motivation* terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Polres Jombang.

H2 : Diduga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Profesionalisme terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Polres Jombang.