

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan aspek fundamental di sistem pemerintahan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, mulai dari Kesehatan, Pendidikan dan keamanan (Firmansyah dan Rosy, 2021). Pelayanan publik yang berkualitas merupakan fondasi utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Fikri dan Tjenreng, 2025). Namun, dalam kenyataannya kualitas pelayanan publik masih menghadapi kendala karena rendahnya kinerja pelayanan publik dari aparatur.

Rendahnya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik dari aspek kelembagaan maupun individu. Dari sisi kelembagaan, masalah seperti keterbatasan sarana dan prasarana, birokrasi yang kompleks, dan kepemimpinan yang kurang efektif terbukti menghambat efektivitas pelayanan publik (Ekowati & Akbar, 2023). Sementara dari sisi individu, rendahnya motivasi dan kurangnya kompetensi secara signifikan berdampak negatif terhadap mutu pelayanan (Aulia dan Lestari, 2025). Selain itu, lingkungan kerja yang tidak kondusif dan beban kerja yang berlebihan turut menurunkan kualitas pelayanan publik (Batarauleng et al., 2024). Fenomena serupa juga terjadi di sejumlah desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen, di mana berbagai kendala struktural dan personal menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Kondisi ini turut tercermin dalam perkembangan klasifikasi desa di Kecamatan Alian selama empat tahun terakhir. Status perkembangan desa yang dikategorikan menjadi desa berkembang, desa maju, dan desa mandiri dapat menjadi indikator tidak langsung atas efektivitas pelayanan publik dan kinerja pemerintahan desa. Semakin tinggi status suatu desa, maka dapat diasumsikan bahwa pelayanan publik, partisipasi masyarakat, serta kapasitas aparatur pemerintahan desa berjalan dengan lebih baik. Sebaliknya, stagnasi atau lambatnya perubahan status desa dapat menjadi sinyal adanya hambatan dalam proses pembangunan, termasuk dalam aspek pelayanan publik. Adapun data status perkembangan desa di Kecamatan Alian disajikan dalam berikut ini:

**Tabel I- 1**  
**Status Perkembangan Desa di Kecamatan Alian Tahun 2022–2025**

| Tahun | Berkembang | Maju   | Mandiri | Total   |
|-------|------------|--------|---------|---------|
| 2022  | 9 desa     | 7 desa | 0 desa  | 16 Desa |
| 2023  | 3 desa     | 9 desa | 4 desa  | 16 Desa |
| 2024  | 2 desa     | 8 desa | 6 desa  | 16 Desa |
| 2025  | 1 desa     | 9 desa | 6 desa  | 16 Desa |

*Sumber : Data Sekunder DPMD Kabupaten Kebumen, diolah (2025).*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dinamika perkembangan status desa di Kecamatan Alian selama periode 2022 hingga 2025. Pada tahun 2022, sebagian besar desa masih berada dalam kategori berkembang (9 desa), sementara belum ada desa yang mencapai status mandiri. Namun, pada tahun 2023 mulai terlihat kemajuan dengan adanya 4 desa yang berstatus mandiri. Tren ini terus meningkat hingga tahun 2024 dan 2025, di mana terdapat 6 desa yang telah berstatus mandiri. Di sisi lain, jumlah desa berkembang menurun secara signifikan, dari 9 desa pada tahun 2022 menjadi hanya 1 desa pada

tahun 2025. Sementara itu, jumlah desa dalam kategori maju mengalami fluktuasi ringan, tetapi cenderung stabil di angka 8 dan 9 desa selama empat tahun terakhir. Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja aparatur desa di Kecamatan Alian berada dalam kategori baik, bahkan menunjukkan tren yang meningkat.

Perubahan ini mencerminkan adanya proses pembangunan desa yang terus berjalan dan menunjukkan arah positif menuju kemandirian desa. Akan tetapi, kemajuan tersebut masih memerlukan penguatan dari sisi kualitas pelayanan publik, terutama dalam mempercepat transisi desa dari kategori berkembang ke mandiri. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan kinerja aparatur desa, baik melalui perbaikan sistem kelembagaan maupun penguatan faktor individu, guna mendukung capaian pembangunan desa yang berkelanjutan.

Salah satu faktor yang sering terabaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah aspek psikologis aparatur desa. Padahal, pemberdayaan psikologis memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja pegawai sektor publik (Spreitzer et al., 2021; Wijayanti & Hidayat, 2023). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan dengan beberapa perangkat desa di Kecamatan Alian, diketahui bahwa sebagian besar perangkat desa merasa bahwa pekerjaan yang menjadi tugasnya memiliki arti yang penting. Mereka merasa diberikan wewenang untuk menjalankan tugasnya secara independen, berorientasi pada hasil. Selain itu, mereka merasa memiliki kemampuan untuk menyelesaikan semua tugas-tugasnya dengan baik. Mereka juga

merasa bahwa hasil kerjanya memberikan dampak yang baik untuk masyarakat. Hal ini sejalan dengan konsep Pemberdayaan psikologis yang merujuk pada proses yang memberikan individu rasa makna dalam pekerjaan, kompetensi, otonomi, serta pengaruh dalam pengambilan keputusan dalam pekerjaan mereka (Khan & Saleem, 2020).

*Meaning* sebagai salah satu dimensi dalam pemberdayaan psikologis, dapat mempengaruhi kinerja pelayanan publik secara signifikan. *Meaning* diartikan sebagai sejauh mana individu merasakan bahwa pekerjaannya memiliki arti penting, bernilai, dan selaras dengan nilai-nilai pribadi maupun tujuan hidupnya (Spreitzer, 1995). Ketika aparaturnya merasakan makna dalam pekerjaan mereka, maka mereka akan lebih terlibat secara emosional, bekerja dengan sepenuh hati, dan terdorong untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Sunaryo dan Hendriani (2021) menunjukkan bahwa *Meaning* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai sektor publik, khususnya dalam meningkatkan tanggung jawab dan kepuasan kerja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu dan Siregar (2023) menegaskan bahwa *Meaning* juga berperan dalam memperkuat loyalitas pegawai serta meningkatkan orientasi pelayanan masyarakat di tingkat pemerintahan desa.

*Self-Determination* merupakan dimensi penting dalam pemberdayaan psikologis yang menggambarkan sejauh mana individu merasa memiliki kebebasan dan kendali dalam melaksanakan tugasnya tanpa campur tangan eksternal secara berlebihan (Spreitzer, 1995). Dalam

pelayanan publik, *Self-Determination* menjadi krusial karena birokrasi yang terlalu kaku sering kali menghambat inisiatif individu. Penelitian yang dilakukan oleh Deci dan Ryan (2000) menegaskan bahwa otonomi kerja berkontribusi positif terhadap motivasi intrinsik dan kinerja pegawai. Selain itu, studi oleh Prabowo dan Rahmawati (2022) menemukan bahwa *Self-Determination* berperan dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawai desa, terutama dalam hal pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah secara mandiri.

*Competence* merupakan dimensi pemberdayaan psikologis yang merujuk pada keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam melaksanakan tugas-tugas secara efektif (Thomas & Velthouse, 1990; Spreitzer, 1995). *Competence* menjadi faktor penting karena menunjukkan sejauh mana aparatur merasa mampu memberikan layanan yang berkualitas, menyelesaikan masalah, serta mencapai target kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Bandura (1997) mengenai efikasi diri turut memperkuat bahwa persepsi atas *Competence* berbanding lurus dengan pencapaian kinerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Lestari dan Gunawan (2021) membuktikan bahwa tingkat kompetensi pegawai desa berkontribusi secara signifikan terhadap kualitas layanan publik yang diberikan, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan keramahan pelayanan.

*Impact* merupakan dimensi pemberdayaan psikologis yang menggambarkan sejauh mana individu merasa bahwa tindakannya dapat memberikan pengaruh nyata terhadap keluaran organisasi (Spreitzer, 1995;

Thomas & Velthouse, 1990). Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Santosa (2022) menunjukkan bahwa persepsi terhadap *Impact* memiliki hubungan positif terhadap kinerja pegawai, khususnya dalam pengambilan inisiatif dan inovasi pelayanan di sektor pemerintahan desa. Aparatur yang merasa pekerjaannya berdampak juga lebih terlibat secara emosional dan profesional dalam tugas-tugasnya, sehingga berdampak langsung pada efektivitas pelayanan publik.

Meskipun dimensi pemberdayaan psikologis seperti *Meaning*, *Self-Determination*, *Competence*, dan *Impact* telah terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik, akan tetapi pengaruh tersebut tidak selalu bersifat langsung (Park & Rainey, 2007; Kim & Fernandez, 2017). Dalam birokrasi sektor publik, peran variabel mediasi menjadi krusial untuk menjelaskan bagaimana pemberdayaan psikologis dapat dialirkan menjadi perilaku kerja yang produktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Fernandez & Moldogaziev, 2015). Salah satu variabel mediasi yang relevan adalah Motivasi Pelayanan Publik, yaitu dorongan internal individu untuk melayani kepentingan umum secara sukarela dan penuh dedikasi. Penelitian Kim (2005) menunjukkan bahwa Motivasi Pelayanan Publik dapat meningkatkan orientasi kerja pro-sosial aparatur negara, sedangkan Bright (2007) menegaskan bahwa Motivasi Pelayanan Publik memainkan peran penting dalam menjembatani hubungan antara karakteristik psikologis pegawai dengan hasil kinerja mereka.

Berdasarkan uraian di atas, masih terdapat kesenjangan penelitian,

yaitu belum adanya studi yang secara langsung menguji pengaruh dimensi pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelayanan publik dengan Motivasi Pelayanan Publik sebagai variabel mediasi. Selain itu, penelitian sebelumnya juga belum banyak membahas hubungan tersebut dalam konteks pemerintahan desa. Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini menawarkan beberapa kontribusi kebaruan (novelty). Pertama, penelitian ini mengintegrasikan dimensi pemberdayaan psikologis dengan motivasi pelayanan publik dalam satu model struktural untuk menjelaskan kinerja pelayanan publik secara lebih komprehensif. Kedua, penelitian ini menempatkan motivasi pelayanan publik sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara pemberdayaan psikologis dan kinerja, sehingga mampu menjelaskan mekanisme internal yang terjadi pada aparatur desa. Ketiga, penelitian ini dilakukan pada konteks pemerintahan desa, yang hingga saat ini masih relatif jarang menjadi fokus dalam penelitian manajemen publik berbasis perilaku organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dimensi pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelayanan publik dengan Motivasi Pelayanan Publik sebagai variabel mediasi di tingkat desa. Adapun judul penelitian ini adalah “Pengaruh Pemberdayaan Psikologis terhadap Kinerja Pelayanan Publik melalui Motivasi Pelayanan Publik (Studi pada Pemerintah Desa di Kecamatan Alian)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kinerja pelayanan publik di tingkat desa, khususnya di Kecamatan

Alian Kabupaten Kebumen, merupakan permasalahan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah aspek psikologis aparatur desa yang belum optimal. Pemberdayaan psikologis diyakini dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja pelayanan publik. Namun, penelitian mengenai pengaruh dimensi pemberdayaan psikologis terhadap kinerja pelayanan publik dengan motivasi sebagai variabel mediasi masih terbatas, terutama pada konteks pemerintahan desa. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Apakah *Meaning* berpengaruh terhadap motivasi pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
2. Apakah *Self-Determination* berpengaruh terhadap motivasi pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
3. Apakah *Competence* berpengaruh terhadap motivasi pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
4. Apakah *Impact* berpengaruh terhadap motivasi pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
5. Apakah *Meaning* berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
6. Apakah *Self-Determination* berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
7. Apakah *Competence* berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?

8. Apakah *Impact* berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
9. Apakah motivasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
10. Apakah motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh *Meaning* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
11. Apakah motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh *Self-Determination* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
12. Apakah motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh *Competence* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?
13. Apakah motivasi pelayanan publik memediasi pengaruh *Impact* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara lebih mendalam, terarah, dan tidak menyimpang dari tujuan awal yang telah ditetapkan, maka peneliti perlu memberikan batasan masalah. Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Subjek dan responden yang akan diteliti dibatasi hanya pada aparatur pemerintahan desa yang berstatus aktif bekerja di wilayah administrasi Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pengujian pada tiga variabel utama. Variabel independen dibatasi pada dimensi Pemberdayaan Psikologis

yang terdiri dari *Meaning*, *Self-Determination*, *Competence*, dan *Impact*. Variabel dependen dibatasi pada Kinerja Pelayanan Publik, sedangkan variabel mediasi dibatasi pada Motivasi Pelayanan Publik.

a. Pemberdayaan Psikologis

Pemberdayaan psikologis adalah motivasi intrinsik pekerja yang terwujud dalam serangkaian kognisi yang mencerminkan orientasi aktif individu terhadap peran pekerjaannya, di mana individu merasa memiliki kendali dan kompetensi atas pekerjaannya (Spreitzer, 1995). Berdasarkan kerangka tersebut, konsep pemberdayaan psikologis dalam penelitian ini dibatasi dan diukur melalui empat dimensi kognitif yang saling berkaitan, yaitu:

1) *Meaning*

*Meaning* menunjukkan sejauh mana individu merasakan bahwa tugas atau pekerjaannya memiliki arti penting, bernilai, dan selaras dengan nilai-nilai pribadi maupun tujuan hidupnya (Spreitzer, 1995).

Instrumen pengukuran *Meaning* menurut Spreitzer (1995), meliputi:

- a) Pekerjaan yang dijalani terasa penting secara pribadi
- b) Pekerjaan sesuai dengan nilai-nilai pribadi
- c) Pekerjaan memberikan kepuasan moral
- d) Tugas yang dijalani memiliki tujuan sosial yang positif

2) *Self-Determination*

*Self-Determination* merupakan perasaan otonomi individu dalam memulai, mengatur, dan melanjutkan perilaku serta proses kerjanya tanpa campur tangan eksternal yang berlebihan (Spreitzer, 1995)

Instrumen pengukuran *Self-Determination* menurut Spreitzer (1995), meliputi:

- a) Memiliki kebebasan dalam mengatur cara kerja sendiri
  - b) Dapat membuat keputusan sendiri dalam menyelesaikan tugas
  - c) Merasa memiliki kontrol terhadap pekerjaan yang dijalankan
  - d) Mendapat kepercayaan untuk mengambil inisiatif dalam tugas pelayanan publik
- 3) *Competence*

*Competence* merupakan keyakinan individu terhadap kapasitas dan *self-efficacy* dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaan secara efektif dan berhasil (Spreitzer, 1995).

Instrumen pengukuran *Competence* menurut Spreitzer (1995), meliputi:

- a) Merasa memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas dengan baik
- b) Percaya diri dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan pelayanan

- c) Mampu mengatasi permasalahan pelayanan secara mandiri
- d) Merasa terampil dan berpengetahuan dalam bidang pekerjaannya

#### 4) *Impact*

*Impact* merupakan persepsi individu mengenai sejauh mana tindakannya dapat memengaruhi hasil strategis, administratif, atau operasional di tempat kerja (Spreitzer, 1995)

Instrumen pengukuran *Impact* menurut Spreitzer (1995), meliputi:

- a) Merasa bahwa pekerjaan memiliki dampak positif bagi organisasi
- b) Merasa kontribusi pribadi berpengaruh terhadap pelayanan publik
- c) Menyadari hasil kerja memengaruhi kesejahteraan masyarakat
- d) Percaya bahwa keterlibatan dalam pekerjaan membantu pencapaian tujuan bersama

#### b. Motivasi Pelayanan Publik

Motivasi pelayanan publik didefinisikan sebagai kecenderungan individu untuk merespons motif-motif yang secara khusus atau unik terdapat pada institusi dan organisasi publik (Perry & Wise, 1990). Artinya, ada dorongan khusus yang hanya bisa dipenuhi ketika seseorang bekerja di sektor publik atau melayani

masyarakat.

Instrumen pengukuran Motivasi Pelayanan Publik menurut Perry & Wise (1990), meliputi:

- 1) Ketertarikan pada Pembuatan Kebijakan Publik
- 2) Komitmen terhadap Kepentingan Publik
- 3) Belas Kasih atau Empati
- 4) Kerelaan Berkorban

c. Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik adalah ukuran seberapa besar tingkat pencapaian visi, misi, dan tujuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dinilai tidak hanya dari seberapa efisien prosedur dilakukan, tetapi juga seberapa responsif dan akuntabel aparatur terhadap kepentingan publik (Dwiyanto, 2006).

Instrumen pengukuran Kinerja Pelayanan Publik menurut Dwiyanto (2006), meliputi:

- 1) Efektivitas
- 2) Efisiensi
- 3) Kualitas Layanan
- 4) Responsivitas
- 5) Akuntabilitas

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka

penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *Meaning* terhadap motivasi pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
2. Menganalisis pengaruh *Self-Determination* terhadap motivasi pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
3. Menganalisis pengaruh *Competence* terhadap motivasi pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
4. Menganalisis pengaruh *Impact* terhadap motivasi pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
5. Menganalisis pengaruh *Meaning* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
6. Menganalisis pengaruh *Self-Determination* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
7. Menganalisis pengaruh *Competence* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
8. Menganalisis pengaruh *Impact* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
9. Menganalisis pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
10. Menganalisis peran motivasi pelayanan publik dalam memediasi pengaruh *Meaning* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.

11. Menganalisis peran motivasi pelayanan publik dalam memediasi pengaruh *Self-Determination* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
12. Menganalisis peran motivasi pelayanan publik dalam memediasi pengaruh *Competence* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.
13. Menganalisis peran motivasi pelayanan publik dalam memediasi pengaruh *Impact* terhadap kinerja pelayanan publik aparatur desa di Kecamatan Alian, Kabupaten Kebumen.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen publik dan sumber daya manusia di sektor pemerintahan desa. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur terkait pengaruh pemberdayaan psikologis terhadap motivasi dan kinerja pelayanan publik, terutama dengan menjadikan motivasi pelayanan publik sebagai variabel mediasi.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah desa, khususnya di Kecamatan Alian Kabupaten Kebumen, dalam

merumuskan strategi peningkatan kinerja aparatur desa. Temuan mengenai pentingnya pemberdayaan psikologis, dan motivasi dapat dijadikan dasar dalam pelatihan, pengembangan Sumber Daya Manusia, serta kebijakan pemberdayaan aparatur desa guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

