

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik rerangka organisasi terhadap motivasi pelayanan publik. Karakteristik rerangka organisasi pada penelitian ini terdiri dari karakteristik rerangka struktural, sumber daya manusia, simbolik dan politik. Penelitian dilakukan pada Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan. Karakteristik rerangka struktural, sumber daya manusia, simbolik dan politik serta motivasi pelayanan publik merupakan variabel penting dalam pelaksanaan tugas karyawan BPJS Ketenagakerjaan sebagai salah satu organisasi pada sektor publik. Karakteristik rerangka organisasi yang baik diharapkan dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik karyawan BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh antar variabel. Penelitian bersifat *cross-sectional* yang dikumpulkan sekali dalam suatu periode tertentu. Pengambilan sampel penelitian bersifat *purposive sampling*. Responden penelitian ini adalah karyawan Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki masa kerja minimal satu tahun. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner yang disebar secara daring. Jumlah responden yang terkumpul dan menjadi sampel penelitian adalah sebanyak 200 responden. Model penelitian ini dianalisis menggunakan regresi linier berganda pada aplikasi SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik rerangka sumber daya manusia dan simbolik berpengaruh positif terhadap motivasi pelayanan publik. Penelitian ini menyatakan bahwa karakteristik rerangka sumber daya manusia dan simbolik yang baik berpengaruh terhadap peningkatan motivasi pelayanan publik karyawan BPJS Ketenagakerjaan. Namun variabel karakteristik rerangka struktural tidak reliabel sehingga tidak dapat dilakukan analisis lebih lanjut. Penelitian ini juga menemukan bahwa karakteristik rerangka politik berpengaruh negatif terhadap motivasi pelayanan publik. Semakin tinggi karakteristik rerangka politik, maka akan menurunkan motivasi pelayanan publik karyawan BPJS Ketenagakerjaan.

*Kata kunci: Karakteristik rerangka struktural, karakteristik rerangka sumber daya manusia, karakteristik rerangka simbolik, karakteristik rerangka politik, motivasi pelayanan publik*

## ***ABSTRACT***

This research aims to analyze the effect of organizational frame traits on public service motivation. The organizational frame traits in this research consist of structural, human resources, symbolic, and political frame traits. The research was conducted at the Head Office of BPJS Ketenagakerjaan (National Social Security Agency for Employment). Structural, human resources, symbolic, and political frame traits, as well as public service motivation, are important variables in the performance of BPJS Ketenagakerjaan employees' duties as one of the organizations in the public sector. Good organizational frame traits are expected to increase public service motivation among BPJS Ketenagakerjaan employees.

This research used a quantitative method to analyze the effect among variables. The research is cross-sectional and data were collected once within a certain period. The sampling method used was purposive sampling. The respondents of this research were employees of the Head Office of BPJS Ketenagakerjaan who had worked for at least one year. Data collection was conducted through online questionnaires. The total number of respondents collected and used as the research sample was 200 respondents. The research model was analyzed using multiple linear regression in the SPSS application.

The results of this research indicate that human resources and symbolic frame traits have a positive effect on public service motivation. This research states that good human resources and symbolic frame traits contribute to the enhancement of public service motivation among BPJS Ketenagakerjaan employees. However, the structural frame trait variable was found to be unreliable, thus further analysis could not be conducted. This research also found that political frame traits have a negative effect on public service motivation. The higher the political frame traits, the lower the public service motivation among BPJS Ketenagakerjaan employees.

*Keywords: Structural frame traits, human resources frame traits, symbolic frame traits, political frame traits, public service motivation*