UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PERAN MEKANISME ORGANISASI DALAM MEMENGARUHI MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN PERILAKU EKSTRA-PERAN
Muhammad Royhan, Ely Susanto, S.IP., MBA., Ph.D.; Rahmat Hidayat, S.Psi., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Motivasi Pelayanan Publik (MPP) merupakan konsep penting dalam administrasi publik yang menjelaskan dorongan intrinsik pegawai sektor publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, sebagian besar pengembangan MPP didasarkan pada konteks negara maju dengan birokrasi yang relatif stabil dan profesional. Disertasi ini bertujuan menjelaskan bagaimana mekanisme organisasi yang meliputi kepemimpinan transformasional, karakteristik pekerjaan, dan insentif memengaruhi dinamika MPP dan perilaku ekstra-peran.

Penelitian ini dilaksanakan pada pegawai negeri di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok dengan menggunakan *multiple methods research* yang terdiri dari pendekatan survei dan eksperimen. Pendekatan survei dianalisis menggunakan *covariance-based structural equation modeling* untuk menguji struktur multidimensi MPP dan hubungan antarvariabel. Sementara itu, pendekatan eksperimen menggunakan desain acak dengan tiga kelompok perlakuan insentif dan satu kelompok kontrol, yang dianalisis menggunakan *analysis of covariance* dan *linear mixed model* untuk mengevaluasi pengaruh insentif terhadap perilaku ekstra-peran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memengaruhi MPP secara tidak langsung melalui mediasi karakteristik pekerjaan, sedangkan MPP tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku ekstra-peran. Sementara itu, seluruh bentuk insentif meningkatkan perilaku ekstra-peran. Meskipun MPP tidak terbukti memoderasi hubungan antara insentif dan perilaku ekstra-peran, analisis post hoc mengindikasikan bahwa efek insentif signifikan pada pegawai dengan MPP tinggi, tetapi tidak pada pegawai dengan MPP rendah. Temuan ini memperluas pengembangan teori MPP serta implikasi bagi perancangan kebijakan dan manajemen sumber daya manusia sektor publik.

Kata Kunci: Motivasi Pelayanan Publik, Kepemimpinan Transformasional, Model Karakteristik Pekerjaan, Insentif, Perilaku Ekstra-peran, Multiple Methods

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PERAN MEKANISME ORGANISASI DALAM MEMENGARUHI MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN PERILAKU EKSTRA-PERAN
Muhammad Royhan, Ely Susanto, S.IP., MBA., Ph.D.; Rahmat Hidayat, S.Psi., M.Sc., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Public Service Motivation (PSM) is an important concept in public administration that explains the intrinsic motivation of public sector employees to serve society. However, most theoretical developments of PSM have been based on the context of developed countries with relatively stable and professional bureaucracies. This dissertation aims to explain how organizational mechanisms, including transformational leadership, job characteristics, and incentives, influence the dynamics of PSM and extra-role behavior.

This study was conducted among civil servants at the Tanjung Priok Main Customs Office using a multiple-methods research design consisting of survey and experimental approaches. The survey approach was analyzed using covariance-based structural equation modeling to examine the multidimensional structure of PSM and the relationships among the variables. Meanwhile, the experimental approach employed a randomized design with three incentive treatment groups and one control group, analyzed using analysis of covariance and linear mixed model to evaluate the effect of incentives on extra-role behavior.

The findings show that transformational leadership influences PSM indirectly through job characteristics, whereas PSM does not have a significant effect on extra-role behavior. Although PSM did not significantly moderate the relationship between incentives and extra-role behavior, post hoc analyses indicated that incentive effects were significant among employees with high PSM but not among those with low PSM. These findings advance PSM theory and have implications for policy design and public sector human resource management.

Keywords: Public Service Motivation, Transformational Leadership, Job Characteristics Model, Incentives, Extra-role Behavior, Multiple Methods