Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 24, No 3 (2024): Oktober, 2726-2731
DOI: 10.33087/jiubj.v24i3.5412

Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang

Mardiana Henderika Medah, Stanis Man, Daniel Taolin, Simon Sia Niha, Yulius Yasinto
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
Correspondence: mardianahmedah@gmail.com, stanisman08@gmail.com, danieltaolin@gmail.com, ss.mukin1811@gmail.com, yasinto@hotmail.com

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi, mutasi dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang. Metode pengumpulan data meliputi observasi, pencatatan, dan kuesioner, dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Sampel penelitian ini menggunakan metode sensus yang berjumlah 69 orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa secara statistik variabel kinerja pegawai dinas Dukcapil Kabupaten Kupang dipengaruhi kepuasan kerja. Variabel kepuasan kerja tidak dipengaruhi kualitas pelayanan, namun dipengaruhi variabel motivasi dan mutasi pegawai. Variabel kinerja pegawai tidak dipengaruhi mutasi, namun dipengaruhi variabel kualitas pelayanan dan variabel motivasi. Variabel kepuasan kerja tidak dapat berperan sebagai variabel mediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya variabel kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh variabel motivasi dan mutasi terhadap kinerja pegawai pada dinas Dukcapil Kabupaten Kupang.

Kata kunci : motivasi, mutasi, kualitas pelayanan, kepuasan kerja, kinerja pegawai

Abstract. *The aim of this research is to determine the influence of motivation, transfer and quality of public services on employee performance through job satisfaction as an intervening variable at the Kupang Regency Population and Civil Registration Service. Data collection methods include observation, recording and questionnaires, using the SmartPLS application. The sample for this research used the census method, totaling 69 employees of the Kupang Regency Population and Civil Registration Service. The results of this research reveal that statistically the performance variable of Kupang Regency Dukcapil service employees is influenced by job satisfaction. The job satisfaction variable is not influenced by service quality, but is influenced by employee motivation and transfer variables. Employee performance variables are not influenced by mutations, but are influenced by service quality variables and motivation variables. The job satisfaction variable cannot act as a mediating variable between the service quality variable and employee performance. Furthermore, the job satisfaction variable can mediate the influence of motivation and mutation variables on employee performance in the Kupang Regency Dukcapil service.*

Keywords : *motivation, mutation, service quality, job satisfaction, employee performance*

PENDAHULUAN

Tujuan organisasi tidak hanya didukung oleh sumber daya finansial, infrastruktur, dan teknologi, namun juga oleh sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman. Salah satu elemen kunci dalam menentukan apakah tujuan perusahaan dapat tercapai adalah sumber daya manusia. Tujuan organisasi tidak dapat dicapai tanpa bantuan sumber daya manusia atau anggota staf yang setia dan dapat diandalkan. Karyawan membantu dalam mencapai tujuan perusahaan sebagai subjek, pelaku, dan perencana. Sikap di tempat kerja dapat dipengaruhi oleh pikiran, emosi, dan keinginannya. Pekerja lebih dari sekedar alat yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan. Keterampilan dan bakat yang dimiliki individu atau anggota staf harus bermanfaat bagi bisnis. Agar karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, pemberi kerja harus memperlakukan mereka dengan baik dan menghargai pencapaian mereka.

Tujuan manajemen sumber daya manusia (SDM) menurut Farida (2015) adalah merencanakan, mengatur, mengarahkan, dan mengawasi operasional yang berkaitan dengan

perolehan, pengembangan, kompensasi, dan pemeliharaan sumber daya manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan organisasi, tujuan individu, atau komunitas. Sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan mana pun karena mereka bertugas mengawasi seluruh operasi untuk mencapai tujuan. Manajemen SDM menentukan apakah suatu bisnis akan berhasil atau gagal untuk terus eksis.

Berbagai faktor mempengaruhi kinerja pekerja yang buruk; ini bukanlah kejadian yang terisolasi. Menurut Wahyudi & Tupti (2019), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, seperti gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, disiplin, kepuasan kerja, dan motivasi. Dalam operasional bisnis, komunikasi karyawan sangatlah penting karena dapat menghasilkan tenaga kerja yang lebih produktif. Sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan harus mampu memberikan kontribusi yang signifikan dengan menghasilkan produk kerja yang berkaliber tinggi. Untuk mendapatkan peningkatan kinerja yang sebesar-besarnya, diperlukan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan sumber daya manusia dan kinerja berikutnya, karena faktor-faktor inilah yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang, maka observasi awal dan kondisi fenomena yang terjadi mengarah pada kajian motivasi, transfer, kualitas pelayanan publik, dan kepuasan kerja. .

Salah satu cara untuk mengkonseptualisasikan motivasi sebagai pendorong perilaku adalah dengan menganggapnya sebagai kekuatan yang mendorong orang untuk terlibat dalam perilaku tertentu, seperti yang didefinisikan Reksohadiprojo & Gitosudarmo (2015). Pekerja yang termotivasi biasanya mendekati pekerjaan kepemimpinan mereka dengan antusiasme yang lebih besar, sehingga meningkatkan output dan membantu mencapai tujuan organisasi. Untuk memaksimalkan kinerja kerja dan memberikan kepuasan kerja terperinci kepada semua pihak yang terlibat, pekerjaan, tugas, dan status pekerjaan dipindahkan ke kondisi tertentu dalam proses yang dikenal sebagai "mutasi". (Daulay, 2018). Menurut Hanggraeni (2012), mutasi terjadi apabila suatu jabatan lama dialihkan ke jabatan baru yang mempunyai tanggung jawab dan manfaat yang sama. Irmayani (2021) menyatakan bahwa mutasi adalah ciri aktivitas rutin suatu organisasi yang memungkinkannya mewujudkan gagasan orang yang tepat ke dalam praktik di tempat yang tepat.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mutasi adalah suatu tahapan peralihan dari suatu pekerjaan, jabatan, atau pangkat ke jabatan lain yang sederajat. Perpindahan karyawan juga berdampak besar terhadap kualitas layanan. Sejauh ini, berbagai kekurangan telah menghambat kemampuan pegawai pemerintah untuk memberikan layanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat di media sosial yang merugikan reputasi pemerintah. Proses pembuatan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang seharusnya memakan waktu satu hari kerja, meski terkadang terjadi penundaan hingga beberapa hari. Hal ini disebabkan oleh ketidakmampuan petugas dalam melakukan konfirmasi dokumen, ketidaktahuan akan protokol pengurusan dokumen, serta suasana ruang tunggu yang dingin dan tidak nyaman. Sistem komputer, jaringan internet, dan pemadaman listrik bergilir semuanya mempekerjakan PLN.

Penelitian Setioningtyas & Dyatmika (2020) yang menemukan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh tiga variabel terikat, yaitu transfer, lingkungan kerja, dan motivasi kerja, namun berbeda dengan penelitian Surata & Paramarta (2017) yang menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja, mutasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, dan promosi jabatan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi, mutasi dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang

METODE

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif, berfokus pada populasi atau sampel tertentu dan dimulai dengan pengumpulan dan analisis data statistik. Selanjutnya dengan menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel intervening, hipotesis yang telah ditetapkan akan diteliti untuk mengetahui pengaruh motivasi, transfer, dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Kupang. Analisis statistik deskriptif dan inferensial adalah metode analisis data yang digunakan.

HASIL

Tabel 1
Nilai Outer Model

	Kepuasan Kerja (Y2)	Kinerja Pegawai (Y1)	Kualitas Pelayanan (X3)	Motivasi (X1)	Mutasi (X2)
KP1			0.806		
Kin1		0.800			
Kin2		0.753			
Kin3		0.812			
Kin4		0.834			
Kin5		0.848			
Kk1	0.815				
Kk2	0.831				
Kk3	0.808				
Kk4	0.851				
Kp2			0.854		
Kp3			0.849		
M1					0.877
M2					0.856
M3					0.816
Mo1				0.761	
Mo2				0.752	
Mo3				0.802	
Mo4				0.766	
Mo5				0.781	

Sumber: data olahan

Tabel 1 menjelaskan bahwa masing-masing indikasi variabel kualitas pelayanan, kinerja pegawai, kepuasan kerja, transfer, dan motivasi mempunyai nilai outside loading > 0,7 yang berarti telah memenuhi standar outer loading atau valid, yang juga diperkuat pada Tabel 2 yang menunjukkan bahwa nilai reliabilitas komposit lebih dari 0,7 untuk semua struktur. Akibatnya, semua konstruksi ditemukan memiliki keandalan yang baik sesuai dengan batasan nilai minimum yang diperlukan. Sedangkan Tabel 3 hasil pengujian nilai Cronbach's alpha menunjukkan nilai masing-masing variabel lebih dari 0,7. Dengan demikian, karena seluruh konstruk memenuhi kriteria maka dapat dikatakan semuanya mempunyai nilai Cronbach's alpha yang baik.

Tabel 2
Nilai Composite Reliability

	Composite Reliability
Kepuasan Kerja	0.896
Kinerja Pegawai	0.905
Kualitas Pelayanan	0.875
Motivasi	0.881
Mutasi	0.887

Sumber: data olahan

Tabel 3
Nilai Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
Kepuasan Kerja	0.846
Kinerja Pegawai	0.869
Kualitas Pelayanan	0.792
Motivasi	0.831
Mutasi	0.810

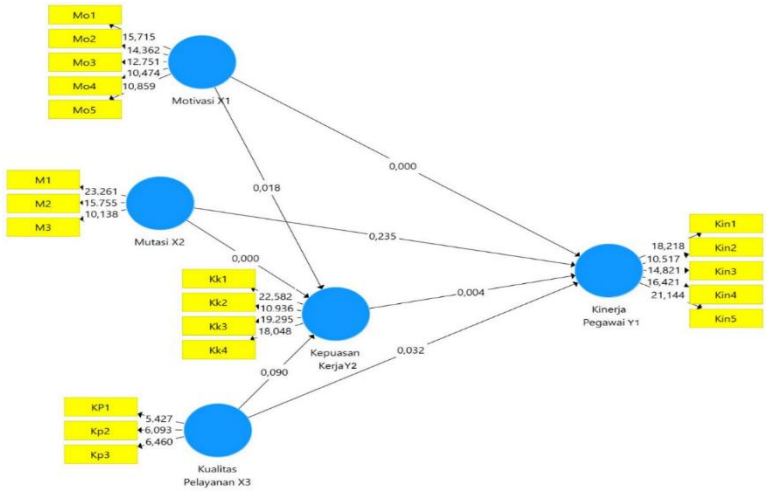
Sumber: data olahan

Tabel 4
Nilai Average Variance Extracted

	Average Variance Extracted
Kepuasan Kerja	0.683
Kinerja Pegawai	0.656
Kualitas Pelayanan	0.700
Motivasi	0.597
Mutasi	0.723

Sumber: data olahan

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai Average Variance Extracted (AVE) masing-masing variabel lebih dari 0,5. Hasilnya, setiap konstruksi bebas dari kesalahan dan dapat digunakan.



Sumber: data olahan

Gambar 1
Hasil Uji Inner Model

Tabel 5
Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1	0.233	0.224	0.086	2.702	0.004
Kualitas Pelayanan X3 -> Kepuasan Kerja Y2	-0.215	-0.198	0.160	1.344	0.090
Kualitas Pelayanan X3 -> Kinerja Pegawai Y1	0.161	0.170	0.086	1.863	0.032
Motivasi X1 -> Kepuasan Kerja Y2	0.223	0.229	0.106	2.097	0.018
Motivasi X1 -> Kinerja Pegawai Y1	0.644	0.652	0.072	8.908	0.000
Mutasi X2 -> Kepuasan Kerja Y2	0.429	0.439	0.108	3.981	0.000
Mutasi X2 -> Kinerja Pegawai Y1	0.058	0.056	0.080	0.722	0.235

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 5 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai. Nilai P sebesar 0,004 ditemukan saat menguji hubungan antara kebahagiaan kerja dan kinerja karyawan; nilai ini kurang dari ambang batas alfa 5% (0,05). Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan kerja.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja. Nilai P sebesar 0,090 ditemukan saat menguji dampak kualitas layanan terhadap kepuasan kerja. Nilai tersebut melebihi nilai level alpha sebesar 5% (0,05). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Nilai P sebesar 0,032 ditemukan saat menguji dampak kualitas layanan terhadap kinerja karyawan; nilai ini kurang dari ambang batas alfa 5% (0,05). Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan.
4. Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja. Nilai P sebesar 0,018 ditemukan saat menguji hubungan antara motivasi dan kepuasan kerja; nilai ini kurang dari ambang batas alfa 5% (0,05). Temuan ini menunjukkan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang, motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.
5. Pengaruh movitasi terhadap kinerja pegawai. Nilai P sebesar 0,000 ditemukan saat menguji dampak motivasi terhadap kinerja pekerja; nilai ini kurang dari ambang batas alfa 5% (0,05). Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang dipengaruhi secara signifikan oleh motivasi.
6. Pengaruh mutasi terhadap kepuasan kerja. Nilai P sebesar 0,000, yang lebih kecil dari nilai tingkat alfa sebesar 5% (0,05), ditemukan saat menguji dampak mutasi terhadap kepuasan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kupang, mutasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja pegawai.

7. Pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai. Nilai P sebesar 0,235 diperoleh saat menguji pengaruh mutasi terhadap kinerja pegawai, dan nilai tersebut melebihi nilai level alpha sebesar 5% (0,05). Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kupang tidak dipengaruh mutasi secara signifikan.

Tabel 6
Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Kualitas Pelayanan X3 -> Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1	-0.050	-0.047	0.044	1.147	0.126
Motivasi X1 -> Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1	0.052	0.050	0.028	1.836	0.033
Mutasi X2 -> Kepuasan Kerja Y2 -> Kinerja Pegawai Y1	0.100	0.100	0.049	2.043	0.021

Sumber: data olahan

Selanjutnya, Tabel 6 menggambarkan bagaimana kebahagiaan kerja secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan, transfer, dan motivasi terhadap kinerja pegawai.

1. Nilai P pada uji kepuasan kerja yang memodifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,126 dan kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tidak terdapat peran mediasi kepuasan kerja antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.
2. Nilai P pada uji motivasi yang memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 0,033 dan kurang dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan, namun motivasi dapat berperan sebagai moderator.
3. Nilai P value sebesar 0,021 dan kurang dari 0,05 pada uji mutasi untuk memediasi pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa mutasi mempunyai kemampuan untuk bertindak sebagai mediator antara kepuasan kerja dan kinerja pekerja.

Tabel 7
Nilai R *Square*

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Kerja	0.222	0.186
Kinerja Pegawai	0.649	0.628

Sumber: data olahan

Tabel 7 menjelaskan nilai R2 variabel kinerja sebesar 0,649, sedangkan nilai R2 variabel kepuasan kerja sebesar 0,222 berdasarkan temuan perhitungan R2. Penafsiran ini dimungkinkan:

1. Variabel kepuasan kerja, motivasi, transfer, dan kualitas pelayanan mempunyai koefisien penjelasan sebesar 0,628 sebagai faktor kinerja dalam penelitian ini.
2. Pada penelitian ini variabel motivasi, transfer, dan kualitas pelayanan semuanya memberikan kontribusi sebesar 0,186 terhadap penjelasan variabel kepuasan kerja.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa secara statistik variabel kinerja pegawai dinas Dukcapil Kabupaten Kupang dipengaruhi kepuasan kerja. Variabel kepuasan kerja tidak dipengaruhi kualitas pelayanan, namun dipengaruhi variabel motivasi dan mutasi pegawai. Variabel kinerja pegawai tidak dipengaruhi mutasi, namun dipengaruhi variabel kualitas pelayanan dan variabel motivasi. Variabel kepuasan kerja tidak dapat berperan sebagai variabel mediasi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya variabel kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh variabel motivasi dan mutasi terhadap kinerja pegawai pada dinas Dukcapil Kabupaten Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

Daulay, M. R. 2018. Efektivitas Pelaksanaan Mutasi Pegawai Dalam Rangka Pengembangan Karir Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Mandailing Natal, *Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).

Farida, U. 2015. *Diktat Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Hanggraeni, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.

Irmayani, N. W. D., 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Deepublish.

Reksohadiprojo, S., and I. Gitosudarmo. 2015, *Production Management*. Yogyakarta: The Publishing Board of the Faculty of Economics

Setioningtyas, W. P., & Dyatmika, S. W. 2020. Pengaruh Mutasi, Lingkungan Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Pt. Cipta Aneka Selera Indonesia. *Majalah Ekonomi*, *25*(1), 19-28.

Surata, I. M., & Paramarta, W. A. 2017. Pengaruh Kebijakan Mutasi dan Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja Pegawai pada Bagian Administrasi Umum dan Keuangan di Politeknik Negeri Bali. *Soshum: Jurnal Sosial dan Humaniora*, *5*(2), 93.

Wahyudi, W. D., & Tupti, Z. 2019. Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, *2*(1), 31-44.