

**PENGARUH *REPAIR* DAN *FLEXIBILITY CONTROL* TERHADAP
MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DAN KINERJA DENGAN
PEMBERDAYAAN PSIKOLOGIS SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**
(Studi Empiris pada Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Bantul)

***THE INFLUENCE OF REPAIR AND FLEXIBILITY CONTROL ON
PUBLIC SERVICE MOTIVATION AND PERFORMANCE WITH
PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT AS INTERVENING VARIABLE***
(Empirical Study on Regional Apparatus Organizations in Bantul Regency)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
RISA APRIYANI
20190420246

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Risa Apriyani

Nomor Mahasiswa : 20190420246

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Repair* dan *Flexibility Control* Terhadap Motivasi Pelayanan Publik dan Kinerja dengan Pemberdayaan Psikologis sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Bantul)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 23 Februari 2023



Risa Apriyani

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan tepat waktu. Karya ini saya persembahkan untuk seluruh pihak yang telah berjasa dalam lika-liku perjalanan saya untuk menyelesaikan perkuliahan hingga akhirnya pada tahap penyelesaian tugas akhir skripsi.

1. Terimakasih kepada kedua orang tua saya atas segala kepercayaan yang telah diberikan kepada saya untuk merasakan bangku perkuliahan. Terimakasih atas segala doa yang tak pernah putus, dukungan, dan pengorbanan yang tercurah untuk saya selama ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan melimpahkan kesehatan untuk Bapak dan Ibu.
2. Terimakasih kepada keluarga besar saya atas segala bentuk dukungan, nasehat, dan motivasinya selama proses perkuliahan.
3. Terimakasih kepada almamater saya, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, khususnya Program Studi Akuntansi yang telah menjadi wadah bagi saya untuk melanjutkan pendidikan.
4. Terimakasih kepada Ibu Dr. Ietje Nazaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing saya, yang telah sabar membimbing sekaligus memotivasi saya untuk menyelesaikan tugas akhir.
5. Terimakasih kepada aparat pemerintah Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Bantul yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
6. Terimakasih kepada teman-teman saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menemani, memberikan dukungan, dan bantuannya selama perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya sehingga karya penulis yang berjudul “Pengaruh *Repair* dan *Flexibility Control* Terhadap Motivasi Pelayanan Publik dan Kinerja dengan Pemberdayaan Psikologis sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Bantul)” dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun penulis memilih topik ini dengan harapan dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi Pemerintah Kabupaten Bantul untuk terus meningkatkan kinerja dan motivasi pelayanan publik.

Penulisan dan penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Dyah Ekaari Sekar J, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA, selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Ietje Nazaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, memberikan memotivasi, dan memberikan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
4. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses penelitian ini.

Yogyakarta, 23 Februari 2023



Risa Apriyani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
1. Teori <i>Stewardship</i>	15
2. Sistem Pengukuran Kinerja yang Memungkinkan	17
3. <i>Repair</i>	18
4. <i>Flexibility Control</i>	18
5. Motivasi Pelayanan Publik.....	19
6. Kinerja.....	20
7. Pemberdayaan Psikologis.....	21
B. Penelitian Terdahulu dan Penurunan Hipotesis	23

1. Pengaruh <i>Repair</i> Terhadap Motivasi Pelayanan Publik	23
2. Pengaruh <i>Repair</i> Terhadap Kinerja.....	24
3. Pengaruh <i>Repair</i> Terhadap Pemberdayaan Psikologis	25
4. Pengaruh <i>Flexibility Control</i> Terhadap Motivasi Pelayanan Publik	26
5. Pengaruh <i>Flexibility Control</i> Terhadap Kinerja	27
6. Pengaruh <i>Flexibility Control</i> Terhadap Pemberdayaan Psikologis	28
7. Pengaruh Pemberdayaan Psikologis Terhadap Motivasi Pelayanan Publik	29
8. Pengaruh Pemberdayaan Psikologis Terhadap Kinerja	31
9. Pengaruh <i>Repair</i> Terhadap Motivasi Pelayanan Publik Melalui Pemberdayaan Psikologis	32
10. Pengaruh <i>Repair</i> Terhadap Kinerja Melalui Pemberdayaan Psikologis ..	33
11. Pengaruh <i>Flexibility Control</i> Terhadap Motivasi Pelayanan Publik Melalui Pemberdayaan Psikologis.....	34
12. Pengaruh <i>Flexibility Control</i> Terhadap Kinerja Melalui Pemberdayaan Psikologis	36
C. Model Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	39
B. Jenis Data	39
C. Teknik Pengambilan Sample	40
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
1. Variabel Eksogen (X)	41
2. Variabel Intervening (M).....	43
3. Variabel Endogen (Y).....	43
F. Teknik Analisis Data.....	45
1. Uji Statistik Deskriptif.....	45
2. <i>Uji Common Method Variance (CMV)</i>	45
3. Uji Kualitas Data.....	46
4. Pengujian Hipotesis	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Penelitian	52
B. Hasil Analisis Data	58
C. Evaluasi Model	62
D. Pembahasan	84
BAB V PENUTUP.....	105
A. Kesimpulan	105
B. Implikasi.....	106
C. Keterbatasan Penelitian.....	107
D. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Aduan Masuk E-Lapor DIY Tahun 2019-2021.....	4
Tabel 1. 2 IKM Bantul Tahun 2019-2023.....	5
Tabel 3. 1 Skala Likert	41
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner	53
Tabel 4. 2 Data Karakteristik Responden	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 4. 4 Uji <i>Common Method Variance</i> (CMV)	62
Tabel 4. 5 <i>Outer Loading</i>	63
Tabel 4. 6 <i>Fornell-Larcker</i>	67
Tabel 4. 7 <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 4. 8 Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT).....	70
Tabel 4. 9 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 4. 10 <i>R-Square Adjusted</i>	72
Tabel 4. 11 <i>F-Square</i>	73
Tabel 4. 12 <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF)	75
Tabel 4. 13 <i>Path Coefficient</i>	76
Tabel 4. 14 Uji Linearitas.....	81
Tabel 4. 15 Uji Prediksi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	38
Gambar 4. 1 Tampilan <i>Outer Loading</i>	66