PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, *PUBLIC SERVICE MOTIVATION*, DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*

(STUDI KASUS PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA MUARE ULAKAN, KABUPATEN SAMBAS)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

RHAISA PRADILA MEISANDY

NIM. B1021201055

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, *PUBLIC SERVICE MOTIVATION*, DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*
(STUDI KASUS PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA MUARE ULAKAN, KABUPATEN SAMBAS)

SKRIPSI
OLEH:

RHAISA PRADILA MEISANDY
NIM. B1021201055

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK
2025

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Rhaisa Pradila Meisandy
NIM	: B1021201055
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi	: Pengaruh *Employee Engagement*, *Public Service Motivation*, dan *Self Efficacy* Terhadap *Employee Performance* (Studi Kasus Pada Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan, Kabupaten Sambas)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut di atas, secara keseluruhan adalah murni karya penulis sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sebagai sumber pustaka sesuai dengan Pedoman Penulisan Karya Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Tahun 2019 (lembar hasil pemeriksaan plagiat terlampir).

Apabila di dalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis yang dapat berakibat pada pembatalan kesarjanaan di Universitas Tanjungpura.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pontianak,

Rhaisa Pradila Meisandy
NIM. B1021201055

PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Rhaisa Pradila Meisandy
NIM	: B1021201055
Jurusan	: Manajemen
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian	: 07 Januari 2025

Judul Skripsi :

"PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, *PUBLIC SERVICE MOTIVATIO*N, DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE* (STUDI KASUS PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA MUARE ULAKAN, KABUPATEN SAMBAS)"

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Pontianak,

Rhaisa Pradila Meisandy
NIM. B1021201055

LEMBAR YURIDIS

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, *PUBLIC SERVICE MOTIVATION*, DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*
(STUDI KASUS PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA MUARE ULAKAN, KABUPATEN SAMBAS)

Penanggung Jawab Yuridis

Rhaisa Pradila Meisandy
B1021201055

Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Tanggal Ujian Skripsi dan Komprehensif : 07 Januari 2025

Majelis Penguji

No.	Majelis Penguji	Nama/NIP	Tgl/Bln/Thn	Tanda Tangan
1.	Pembimbing 1	Dr. Hj. Juniwati, S.E., M.P. NIP. 196206031989032001		
2.	Pembimbing 2	Yulyanti Fahruna, S.E., M.Si. NIP. 197902182014042001		
3.	Penguji 1	Dr. Sulistiowati, S.E., M.Si. NIP. 197904072002122003		
4.	Penguji 2	Arman Jaya, S,Pd.I., M.M. NIP. 199009202022031006		

Dinyatakan Telah Memenuhi Syaratdan Lulus
Dalam Ujian Skripsi dan Komprehensif

Pontianak,
Ketua Program Studi Manajemen

Bintoro Bagus Purnomo, S.E., M.M.
NIP. 199205082019031006

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, berkah, dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh *Employee Engagement, Public Service Motivation*, dan *Self Efficacy* Terhadap *Employee Performance* (Studi Kasus Pada Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan, Kabupaten Sambas)**". Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moral maupun material. Sehingga, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Barkah, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Heriyadi, S.E., M.E., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Wenny Pebrianti, S.E., M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
5. Bapak Bintoro Bagus Purnomo, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Ibu Dr. Hj. Juniwati, S.E., M.P., selaku Dosen Pembimbing Akademik dan pembimbing Skripsi yang sudah memberikan ilmu, bimbingan akademik dan penasehat selama menempuh masa perkuliahan di Jurusan Manajemen Program Studi S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Ibu Yulyanti Fahruna, S.E. M.Si., yang telah membimbing penulis untuk menyempurnakan dari hasil penelitian ini selama proses pengerjaan teknis dalam skripsi.

8. Ibu Dr. Sulistiowati, S.E., M.Si., dan Bapak Dody Pratama Marumpe, S.Pd., M.M., selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan untuk perbaikan penulisan skripsi ini.
9. Seluruh jajaran Dosen Pengajar, Asistem Dosen, para Staff Akademik, Tata Usaha, serta seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan selama proses perkuliahan.
10. Ibu dan Ayah, kalian adalah sumber inspirasi dan kekuatan saya. Terima kasih atas pengorbanan, kesabaran, dan ketulusan hati dalam membimbing serta mendukung saya sepanjang hidup ini. Setiap langkah dan pencapaian yang saya raih adalah buah dari kerja keras dan doa yang tiada henti dari kalian.
11. Kakak, Adik, Abang dan Shanum yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman saya Dwi Riza Rohaini, Anggun Tricahya Kumala Sari, Muhammad Barokah yang banyak membantu saya dari awal perkuliahan hingga akhir penulisan skripsi ini.

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT, PUBLIC SERVICE MOTIVATION,* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*
(STUDI KASUS PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA MUARE ULAKAN, KABUPATEN SAMBAS)

Oleh:
Rhaisa Pradila Meisandy
B1021201055

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan dalam menganalisis pengaruh *employee engagement*, *public service motivation* dan *self efficacy* terhadap *employee performance* pada Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan di Kabupaten Sambas. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis dalam teknik kuesioner berupa 86 karyawan dengan purposive sampling dan diambil dengan sampel sebesar 50 karyawan. Alat analisis yang digunakan meliputi teknik statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji regresi linear berganda beserta uji hipotesis yang diolah dengan *software* SPSS 25. Hasil penelitian ini telah menunjukkan pada *employee engagement* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *employee performance*, dengan *public service motivation* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap employee performance, dan *self efficacy* memiliki pengaruh yang positif dan signifkan terhadap *employee performance*. Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan studi kedepan dapat memberikan analisis komparatif terhadap perusahaan lain dan melakukan investigasi budaya organisasi serta pengaruh antara evaluasi implementasi program pada pelatihan karyawan.

Kata Kunci: *Employee Engagement, Public Service Motivation, Self Efficacy, Employee Performance.*

THE INFLUENCE OF EMPLOYEE ENGAGEMENT, PUBLIC SERVICE MOTIVATION, AND SELF-EFFICACY ON EMPLOYEE PERFORMANCE (A CASE STUDY OF PERUMDA TIRTA MUARE ULAKAN, SAMBAS DISTRIC)

By:
Rhaisa Pradila Meisandy
B1021201055

ABSTRACT

This study aims to analyze the effects of employee engagement, public service motivation, and self-efficacy on employee performance at Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan in Sambas Regency. The research was conducted using a questionnaire technique, targeting 86 employees, with a purposive sampling method that selected a sample of 50 employees. The analytical tools used include descriptive statistical techniques, instrument tests, classical assumption tests, and multiple linear regression tests, along with hypothesis testing processed using SPSS 25 software. The results of this study show that employee engagement has a positive and significant relationship with employee performance, public service motivation has a positive and significant relationship with employee performance, and self-efficacy has a positive and significant relationship with employee performance. Based on the research findings, it is recommended that future studies provide comparative analyses with other companies and investigate the influence of organizational culture and program implementation evaluation on employee training.

Keywords: *Employee Engagement, Public Service Motivation, Self Efficacy, Employee Performance.*

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT*, *PUBLIC SERVICE MOTIVATION*, DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP *EMPLOYEE PERFORMANCE*
(STUDI KASUS PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA MUARE ULAKAN, KABUPATEN SAMBAS)

RINGKASAN SKRIPSI

1. Latar Belakang

Penelitian ini berfokus pada pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, khususnya pada Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan di Kabupaten Sambas. Fluktuasi kinerja dalam organisasi dapat berdampak negatif terhadap produktivitas dan kualitas layanan, yang pada akhirnya menimbulkan tantangan bagi perusahaan dalam mempertahankan kualitas kerja karyawan. Program Pasminumas, yang bertujuan menyediakan air minum yang aman dan sehat, telah berhasil meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatkan kesadaran mereka akan pentingnya layanan publik yang berkualitas. Selain itu, faktor lain seperti *Employee Engagement*, *Public Service Motivation* (PSM) dan *Self Efficacy* juga ditemukan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan yang pada gilirannya mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Integrasi ketiga faktor ini ke dalam strategi manajemen sumber daya manusia diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi, sehingga memperkuat kinerja karyawan secara keseluruhan.

2. Permasalahan

1. Apakah variabel *Employee engagement* memiliki pengaruh terhadap *Employee Performance*?
2. Apakah variabel *Public service motivation* memiliki pengaruh terhadap *Employee Performance*?
3. Apakah variabel *Self efficacy* memiliki pengaruh terhadap *Employee Performance*?

3. Tujuan Penelitian

1. Menguji hubungan analisis pengaruh *Employee engagement* terhadap *Employee performance* Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.
2. Menguji hubungan analisis pengaruh *Public service motivation* terhadap *Employee performance* Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.
3. Menguji hubungan analisis pengaruh *Self efficacy* terhadap *Employee performance* Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling yang diolah dengan analisis deskriptif, hasil penelitian ditunjukkan terhadap 50 karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas dengan minimal pengalaman 1 tahun kerja dan terkait di seluruh bidang pekerjaan. Hasil analisis diberikan dengan menganalisis secara regresi linear berganda dengan penggunaan metode hipotesis penelitian yang ditunjukkan pada uji t, uji F dan uji koefisien determinasi yang diolah dengan software SPSS versi 25.

5. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil hipotesis pertama variabel *employee engagement* memiliki hasil positif signifikan terhadap *employee performance* pada karyawan perusahaan Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.
2. Hasil hipotesis kedua variabel *public service motivation* memiliki hasil positif signifikan terhadap *employee performance* pada karyawan perusahaan Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.
3. Hasil hipotesis ketiga variabel *self efficacy* memiliki hasil positif signifikan terhadap *employee performance* pada karyawan perusahaan Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.

6. Kesimpulan dan Rekomendasi

1) Meskipun skor rata-rata *Employee Engagement* sangat tinggi (4,216), terdapat kelemahan pada dedikasi karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan skor 3,920. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan dedikasi ini melalui program pelatihan, pengakuan dan penghargaan yang lebih

sering dan terstruktur.

2) Skor rata-rata *Public Service Motivation* cukup tinggi (4,048), namun pemahaman tentang pentingnya pelayanan masyarakat masih rendah dengan skor 3,820. Perusahaan perlu meningkatkan kesadaran karyawan melalui program sosial, kemitraan komunitas dan kegiatan yang menekankan pentingnya pelayanan publik.
3) Skor rata-rata *Self Efficacy* adalah 4,140, tetapi kepercayaan diri karyawan dalam menetapkan target masih kurang (3,840). Perusahaan dapat meningkatkan ini melalui pelatihan, mentorship, dan lingkungan kerja yang mendukung dengan umpan balik konstruktif.
4) Skor rata-rata *Employee Performance* tinggi (4,090), namun ada kekurangan dalam pembaruan pengetahuan dan komunikasi efektif, masing-masing dengan skor 3,800. Perusahaan perlu menyediakan pelatihan berkala, akses ke informasi terbaru, serta program pengembangan komunikasi dan kolaborasi tim.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDU1 i
PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT ii
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI iii
LEMBAR YURIDIS iv
UCAPAN TERIMA KASIH v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
RINGKASAN SKRIPSI ix
DAFTAR ISI xii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.2.1 Pernyataan Masalah 7
1.2.2 Pertanyaan Penelitian 7
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Kontribusi Penelitian 8
1.4.1 Kontribusi Teoritis 8
1.4.2 Kontribusi Praktis 9
1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian 9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12
2.1 Tinjauan Teori 11
2.1.1 Konsep Employee Engagement 12
2.1.2 Konsep Public service motivation 15
2.1.3 Konsep Self efficacy 18
2.1.4 Konsep Employee Performance 22
2.2 Kajian Empiris 25
2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis Penelitian 28

2.3.1 Kerangka Konseptual 28
2.3.2 Hipotesis Penelitian 28
BAB III METODELOGI PENELITIAN 31
3.1 Bentuk Penelitian 31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 31
3.3 Data 31
3.3.1 Data Sekunder 32
3.3.2 Data Primer 32
3.4 Populasi dan Sampel 33
3.4.1 Populasi 33
3.4.2 Sampel 33
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel 34
3.5 Variabel Penelitian 34
3.6 Metode Analisis 40
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif 40
3.6.2 Uji Instrumen Penelitian 41
3.6.3 Uji Asumsi Klasik Data Penelitian 42
3.6.4 Model Pengujian Hipotesis Penelitian 44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian 47
4.1.1 Karakteristik Responden 47
4.1.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 47
4.1.3 Data Responden Berdasarkan Usia 48
4.1.4 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja 48
4.1.5 Data Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan 48
4.1.6 Data Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan 49
4.2 Deskripsi Istrumen Penelitian 50
4.2.1 Hasil Pengujian Validitas 50
4.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas 52
4.2.3 Data Statistik Deskriptif 52
4.3 Data Analisis Asumsi Klasik 59

4.3.1 Hasil Pengujian Normalitas.....59
4.3.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....60
4.3.3 Hasil Pengujian Linearitas.....61
4.3.4 Hasil Pengujian Multikolinearitas.....63
4.4 Data Analisis Uji Regresi Linear Berganda.....63
4.5 Data Analisis Uji Hipotesis.....65
4.6 Pembahasan.....67
4.6.1 Hubungan Employee Engagement Terhadap Employee Performance.....67
4.6.2 Hubungan Public Service Motivation Terhadap Employee Performance.....68
4.6.3 Hubungan Self-Efficacy Terhadap Employee Performance.....69
BAB V PENUTUP.....71
5.1 Kesimpulan.....71
5.2 Saran Penelitian.....71
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muare Ulakan.71
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Kedepan.....72
DAFTAR PUSTAKA.....75
LAMPIRAN.....80

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Rekap Pangkat / Golongan Pegawai Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas 3
Tabel 1.2 Data Lama Bekerja Karyawan PDAM Tirta Muare Ulakan 6
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian 36
Tabel 3.2 Estimasi Hasil Skor Skala Likert 41
Tabel 4.1 Data Jenis Kelamin Responden 47
Tabel 4.2 Data Usia Responden 48
Tabel 4.3 Data Lama Bekerja Responden 48
Tabel 4.4 Data Bidang Pekerjaan Responden 49
Tabel 4.5 Data Pendapatan Per Bulan Responden 50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Penelitian 50
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian 52
Tabel 4.8 Responden Menurut Employee Engagement 53
Tabel 4.9 Responden Menurut Public Service Motivation 55
Tabel 4.10 Responden Menurut Public Service Motivation 57
Tabel 4.11 Responden Menurut Employee Performance 58
Tabel 4.12 Uji Normalitas Penelitian 60
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas Penelitian 61
Tabel 4.14 Uji Linearitas Employee Engagement 62
Tabel 4.15 Uji Linearitas Public Service Motivation 63
Tabel 4.16 Uji Linearitas Self Efficacy 63
Tabel 4.17 Uji Multikolinearitas Penelitian 64
Tabel 4.18 Regresi Linear Berganda Penelitian 65
Tabel 4.19 Uji T Penelitian 66
Tabel 4.20 Uji Goodness of Fit Penelitian 67
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi Penelitian 68

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Data Pelanggan PDAM Sambas Tahun 2023..... 5
Gambar 1.2 Logo Perusahaan Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas..... 9
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian..... 28

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fluktuasi kinerja dalam berorganisasi telah menjadi perhatian yang serius karena sebuah potensi dalam menurunkan produktivitas dan kualitas layanan (Wantoro, 2021). Studi telah menunjukkan bahwa kurangnya motivasi dan kepuasan kerja dapat mengakibatkan penurunan produktivitas tenaga kerja secara signifikan yang pada gilirannya dapat mempengaruhi efisiensi dan kualitas layanan yang disediakan kepada pelanggan. Hal ini menjadi polemik tersendiri bagi perusahaan dalam mencari penyelesaian masalah tersebut dalam rangka mengurangi penurunan kualitas kerja karyawan yang berhubungan dengan produktivitas yang telah dihasilkan (Pujiati & Sumiati, 2023). Seperti halnya dalam objek dari penelitian ini yang berfokus terhadap faktor *employee performance* pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Muare Ulakan yang dalam hal ini seperti pada fenomena program Pasminumas atau sebuah program penyediaan air minum yang aman dan sehat bagi masyarakat di wilayah Sambas.

Program Pasminumas memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan perusahaan. Dengan adanya program tersebut dapat mengindikasi *employee performance* dari PDAM Sambas agar berhasil dalam meningkatkan jumlah sambungan rumah dari sekitar 9.000 menjadi lebih dari 11.000 pada Agustus 2022. Sehingga, program Pasminumas dapat mencerminkan adanya bentuk *employee performance* dalam meningkatkan kesadaran karyawan PDAM dalam hal perasaan peduli dengan kesehatan dan kesejahteraan bagi perusahaan yang dapat diutarakan dengan tindakan kerja yang berkualitas tinggi dan dapat menerima rasa kepuasan yang tinggi dan dapat membawa pengaruh terhadap performance karyawan seperti nilai komitmen, loyalitas dan retensi karyawan PDAM Tirta Muare Ulakan (Khasanah et al., 2022).

Melalui hubungan program Pasminumas dan *employee performance* memiliki korelasi yang tinggi dalam meningkatkan kualitas hidup di masyarakat dengan mengurangi beban pengeluaran dalam membeli air minum. Dimana secara data referensi Pemerintah Kabupaten Sambas dalam tahun 2022, sejak diluncurkan program Pasminumas memiliki peningkatan cakupan layanan air minum bersih di wilayah kabupaten Sambas dan secara signifikan kualitas air minum tersebut dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat akan kepentingan kesehatan air minum yang aman dan sehat. Selain itu, secara langsung *employee performance* semakin meningkat, yang dibuktikan melalui platform semangat gotong royong dengan kolaborasi diantara karyawan dan program Pasminumas dapat berdampak positif terhadap kinerja tim organisasi secara menyeluruh, dimana implementasi tersebut dibuktikan melalui penyediaan edukasi penyuluhan tentang pentingnya air minum yang aman dan sehat kepada masyarakat dan sosialisasi pemeliharaan jaringan air minum di lingkungan perumahan masyarakat.

Peningkatan *employee performance* yang ditunjukkan melalui program Pasminumas, maka faktor lain yang mendukung *employee performance* lainnya dapat ditunjukkan pada faktor *employee engagement* karyawan PDAM Tirta Muare Ulakan, dimana *employee engagement* merupakan cerminan dalam tingkat keterlibatan emosional, mental dan fisik pada karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi yang telah dikenal sebagai faktor penting dalam meningkatkan *employee performance* (Utari et al., 2023). Karyawan yang terlibat secara aktif dengan pekerjaan mereka dapat cenderung lebih produktif, kreatif dan terus berkontribusi positif terhadap pencapaian dan tujuan organisasi secara keseluruhan (Dila et al., 2023). Secara pemaparan tersebut maka hal ini dapat ditunjukkan melalui data yang terdapat pada Tabel 1.1 berupa tingkatan atau jenjang golongan dari tiap karyawan (pekerja) tersebut yang ditentukan pada hubungan tugas, tanggung jawab dan kompleksitas penugasan dari tiap karyawan tersebut. Dimana hubungan tersebut erat terhadap peluang pertumbuhan karyawan dalam mengembangkan peluang karir mereka terhadap rasa termotivasi dan *engaged* dalam beban pekerjaan mereka secara kedepan.

Tabel 1.1
Rekap Pangkat / Golongan Pegawai Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas

No	Cabang Unit	Pangkat / Golongan								Jumlah
		A4	B1	B2	B3	B4	C1	C2	C3	
1	Sambas	0	3	4	1	0	8	1	4	**21**
2	Sekura	0	0	0	1	1	0	0	0	**2**
3	Sajingan	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
4	Tebas	0	3	0	0	2	3	0	1	**9**
5	Semparuk	0	0	0	1	0	0	0	1	**2**
6	Sebawi	0	1	1	0	1	0	0	0	**3**
7	Pemangkat	0	2	0	1	0	5	0	1	**9**
8	Selakau	0	0	1	0	0	1	1	0	**3**
	Jumlah									**49**

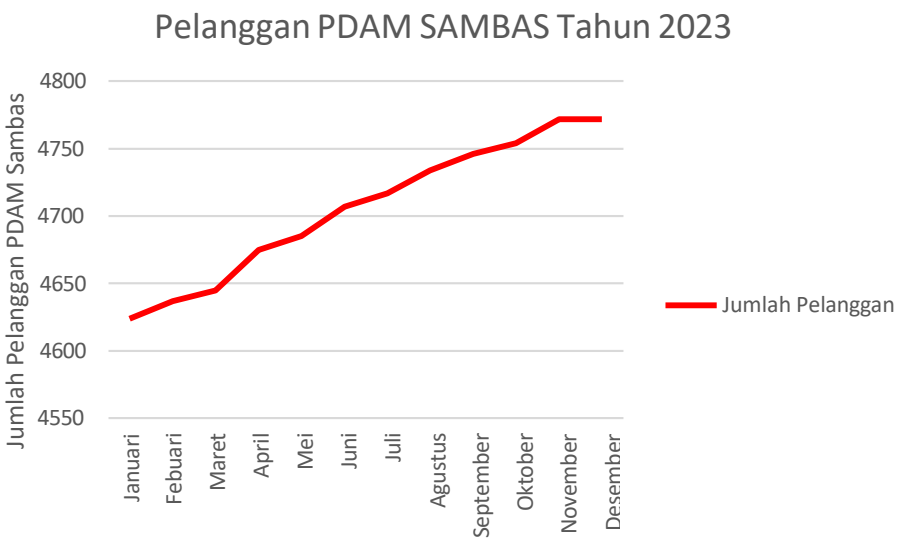
Sumber: Data Sekunder Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan, (2024)

Secara jelas, tampilan data Tabel 1.1 dapat menunjukkan adanya hubungan yang kompleks terhadap *employee engagement* pada tiap karyawan PDAM Tirta Muare Ulakan, dimana hal ini ditentukan terhadap standar tingkatan jabatan yang mempengaruhi diri dari tinggi rendahnya gaji, tunjangan serta adanya kesempatan peluang karir yang besar untuk masalah promosi terhadap pengembangan karir. Selain itu, hal ini dapat membawa kepada faktor motivasi bagi karyawan untuk lebih terikat dalam bekerja secara baik dengan meningkatkan *engagement* mereka tersendiri. Melalui keragaman jumlah karyawan yang tersedia tersebut seperti di wilayah Sambas yang berjumlah 21 orang dan beberapa seperti wilayah Tebas dan Pemangkat.

Hal ini tentu memberikan peran penting atas *engagement* karyawan dimana mereka diharuskan meningkatkan kinerja yang tinggi dan memikul tanggung jawab yang besar untuk mencapai target dalam pekerjaan mereka. Sehingga, adanya suatu media yang efektif dalam memberikan arahan yang jelas seperti pelatihan karyawan yang telah diterapkan untuk pengembangan diri dan meningkatkan keterampilan mereka. Selain itu, organisasi perlu meningkatkan tanggung jawab atas pengakuan dalam menghargai usaha kerja keras mereka dalam meningkatkan nilai dari *employee engagement*, khususnya di PDAM Tirta Muare Ulakan.

Melalui tugas dan tanggung jawab kerja karyawan juga erat kaitannya terhadap hasil yang ditunjukkan pada *Public service motivation* (PSM), dimana PSM memiliki dampak yang signifikan dalam konteks *employee performance*, terutama dalam sektor layanan publik. PSM merujuk pada motivasi intrinsik individu dalam melayani kepentingan publik dan memberikan kontribusi kepada masyarakat (Suanah et al., 2018). Dengan tingkat PSM yang tinggi pada karyawan, maka karyawan tersebut telah terbukti berkorelasi positif dengan kualitas layanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Suanah et al., 2018). Secara konsep PSM memiliki 3 kaitan yang menjadi indikator utama yaitu altruisme (keinginan membantu orang lain), kepentingan diri dan komitmen.

Secara data pada jumlah pelanggan yang ditemukan dari data sekunder telah menunjukkan bahwa banyak masyarakat di daerah terutama di wilayah perdesaan yang masih mengandalkan air sungai dalam hal sebagai sumber air utama mereka. Sehingga hal ini mendorong perusahaan PDAM untuk terus meningkatkan akses air ke PDAM dengan biaya yang efisien dan menggunakan perangkat air yang menghasilkan air yang baik. Kombinasi tersebut membawa keberadaan PDAM Tirta Muare Ulakan yang hadir dalam memberikan layanan air minum yang aman dan berkualitas baik bagi masyarakat telah mendorong tingkat jumlah pelanggan yang tinggi dari bulan ke bulan di tahun 2023. Hal ini memberikan indikasi yang jelas bahwa PDAM Tirta Muare Ulakan mendorong dalam menjalankan pekerjaan mereka dengan menunjukkan sikap yang utama bagi pengabdian di lingkungan masyarakat. Selain itu, masyarakat seiring berjalannya waktu terus memilih PDAM Tirta Muare Ulakan sebagai bagian layanan air bersih mereka dalam menunjang kebutuhan hidup mereka secara menyeluruh.



Gambar 1.1

Data Pelanggan PDAM Sambas Tahun 2023

Sumber: Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan

Apabila hal ini dapat ditunjukkan dengan keadaan masyarakat di Kabupaten Sambas, maka PSM dapat mengacu dalam Gambar 1.1 berikut berupa kenaikan jumlah pelanggan PDAM Tirta Muare Ulakan. Hal ini menunjukkan bahwa PSM dari PDAM Tirta Muare Ulakan memberikan andil yang besar terhadap motivasi untuk menyediakan kapasitas air minum yang aman dan berkualitas bagi sejumlah masyarakat.

Faktor studi pada pengaruh *self efficacy* atau keyakinan individu terhadap kemampuan mereka dalam mencapai tujuan tertentu juga memainkan peran penting dalam *employee performance* (Khasanah et al., 2022). Selain hasil PSM, karyawan yang memiliki tingkat *self efficacy* yang tinggi juga akan cenderung lebih termotivasi dan percaya diri dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Setianingsih & Wulandari, 2017). Hal ini menjadi jelas dimana karyawan dapat mengandalkan kemampuan diri mereka sendiri untuk menyelesaikan berbagai macam tugas dalam mencapai tujuan tertentu secara lebih efektif dan efisien. Sehingga hasil ini dapat ditunjukkan terhadap data pada karyawan PDAM Tirta Muare Ulakan pada proporsi

jumlah lama bekerja dengan standar ukuran dari tahun masuk mereka bekerja pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2

Data Lama Bekerja Karyawan PDAM Tirta Muare Ulakan

Tahun Masuk	Jumlah Karyawan	Lama Bekerja (hingga 2024)
1993	1	31
1999	1	25
2003	1	21
2004	3	20
2005	1	19
2006	2	18
2007	1	17
2008	1	16
2009	3	15
2011	2	13
2012	2	12
2013	3	11
2015	5	9
2016	3	8
2017	1	7
2020	3	4
2021	19	3
2022	15	2
2023	18	1

Sumber: Data Sekunder Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan, (2024)

Semakin lama karyawan yang bekerja di PDAM Tirta Muare Ulakan maka hal ini dapat mempengaruhi *self efficacy* karyawan tersebut, dimana pengalaman dan pengetahuan mereka sangat memberikan pengaruh yang tinggi terhadap peningkatan akan keyakinan mereka untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan. Selain itu adanya keterampilan yang berpegang erat dari pengembangan karyawan dalam keahlian mereka dalam menyelesaikan tugas dapat membawa pengaruh mereka dalam pencapaian tugas pekerjaan mereka secara signifikan. Sehingga hal ini akan mendorong dari diri mereka untuk cenderung percaya diri (termotivasi) dalam hal meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Dimana hal ini akan menguatkan tingkatan kebiasaan di lingkungan kerja mereka dalam hal berinteraksi dengan rekan kerja, atasan maupun pelanggan. Tabel 1.2 menjelaskan

apabila karyawan dengan masa kerja lebih dari 2 tahun maka hal ini menandakan adanya karyawan tersebut memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan tentang pekerjaan pribadi mereka yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas yang jauh lebih efektif dan memiliki produktivitas, kualitas dan kreativitas yang tinggi dan berperan memunculkan kepuasan kerja dari pekerjaan mereka (Hajar, 2019).

Berdasarkan fenomena hubungan faktor *employee performance* tersebut memberikan pentinganya pemahaman mendalam tentang *Employee Engagement*, *Public service motivation*, dan *Self efficacy* dalam konteks manajemen sumber daya manusia. Integrasi ketiga faktor ini ke dalam strategi manajemen dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memotivasi, dan memperkuat *employee performance* secara keseluruhan (Dami et al., 2022). Maka peneliti mengambil judul penelitian, "**Pengaruh *Employee Engagement, Public service motivation*, dan *Self efficacy* Terhadap *Employee performance* (Studi Kasus pada Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan, Kabupaten Sambas)**"

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Pernyataan Masalah

Penelitian ini bertujuan dalam melakukan atau mengeksplorasi hubungan diantara variabel *employee engagement*, *public service motivation*, *self efficacy* dan *employee performance* dalam konteks Perumda Air Minum Tirta Muara Ulakan. Fokus penelitian ini untuk mengidentifikasi pengaruh variabel *employee engagement*, *public service motivation*, *self efficacy* terhadap *employee performance* baik yang secara langsung melalui sejumlah respons karyawan yang berkerja dalam kantor Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Deksripsi dan perancangan formulasi beserta hasil temuan dalam penjelasan pendahuluan dapat membuka riset lebih lanjut terkait dalam penelusuran atas jawaban dari penelitian yang telah dibentuk, sehingga penelitian ini akan memfokuskan hasil tersebut melalui pertanyaan yang akan ditunjukkan berikut:

1. Apakah variabel *employee engagement* memiliki pengaruh terhadap *employee performance*?

2. Apakah variabel *public service motivation* memiliki pengaruh terhadap *employee performance*?
3. Apakah variabel *self efficacy* memiliki pengaruh terhadap *employee performance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tinjauan atas penelusuran yang lebih diharapkan dalam penelitian ini dapat menentukan hubungan yang mendukung terhadap fenomena kontribusi karyawan dalam memberikan perlakuan kinerja mereka yang di ukur dalam standar kenyamanan kerja dan berhubungan langsung terhadap pemberian tugas dan antusiasme karyawan di Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan. Secara umum sasaran penelitian ini dapat diuraikan melalui hubungan uji target penelitian berikut:

1. Menguji hubungan analisis pengaruh *employee engagement* terhadap *employee performance* Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.
2. Menguji hubungan analisis pengaruh *public service motivation* terhadap *employee performance* Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.
3. Menguji hubungan analisis pengaruh *self efficacy* terhadap *employee performance* Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Kontribusi Teoritis

Kontribusi teoritis dari penelitian ini terletak pada pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara variabel *employee engagement, public service motivation, self efficacy* dan *employee performance* dalam konteks Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan. Secara dari fokus pertanyaan yang telah ditetapkan, maka uraian teoritis dari penelitian ini akan memberikan wawasan baru tentang bagaimana variabel *employee engagement*, *public service motivation* dan *self efficacy* mempengaruhi *employee performance*. Selain itu, penelitian ini juga akan menggali analisis yang dihasilkan pada variabel yang menjadi faktor pengikat dalam fenomena kinerja perusahaan yang dapat memberikan peluang dan gambaran kontekstual produktivitas perusahaan secara nyata melalui tanggapan karyawan yang bekerja di Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan.

1.4.2 Kontribusi Praktis

Hasil dalam riset studi penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih baik kepada Badan Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan tentang bagaimana *employee engagement*, *public service motivation*, dan *self efficacy* dapat mempengaruhi *employee performance*. Dengan pemahaman yang lebih mendalam terkait tentang faktor-faktor tersebut maka operator/pihak manajemen perusahaan dapat lebih mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pengelolaan sumber daya manusia, sehingga meningkatkan produktivitas dan layanan kerja yang dihasilkan oleh karyawan.

1.5 Gambaran Kontekstual Penelitian

Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas, perusahaan ini merupakan sebuah perusahaan daerah yang bertugas dalam menyediakan air minum bagi masyarakat di Kabupaten Sambas, Kalimantan Barat. Melalui historis perusahaan yang didirikan pada tahun 1997, perusahaan ini telah menjadi pilar penting dalam memenuhi kebutuhan akan air bersih di wilayah tersebut selama lebih dari 20 tahun. Profil logo perusahaan Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas dapat dilihat dalam Gambar 1.2 berikut.



Gambar 1.2 Logo Perusahaan Perumda Air MinumTirta Muare Ulakan Kabuaten Sambas
Sumber: Facebook Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan

Melalui rujukan konteksual penelitian ini, maka rancangan penelitian bertujuan dalam mengeksplorasi hubungan diantara *employee engagement, public service motivation, self efficacy* terhadap *employee performance* di Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas dalam menjelaskan kinerja yang berbasis operasional maupun masalah kualitas yang serius yang dihasilkan kepada pelanggan, dimana melalui rekapitulasi jumlah dari data pelanggan yang terlampir dalam Gambar 1.1 tersebut. Secara ringkas dengan pertanyaan hipotesis dalam empat pertanyaan penelitian yang telah difokuskan, maka penelitian ini berupaya mengidentifikasi produktivitas karyawan yang menghasilkan kinerja bagi kontribusi perusahaan dalam berbagai status dengan pembahasan penelitian, serta pengaruh diantara variabel *employee engagement*, *public service motivation*, dan *self efficacy* terhadap *employee performance.*

Perumda Air Minum Tirta Muare Ulakan mempunyai visi dan misi, yaitu: **VISI "Menuju PERUMDAM Sehat dengan Pelayanan Prima"**. Adapun substansi dari visi PERUMDAM Tirta Muare Ulakan Sehat dengan Pelayanan Prima ialah mewujudkan Perusahaan Daerah Air Minum yang berkinerja sehat untuk mendukung pencapaian Sambas Berakhlakulkarimah, unggul dan sejahtera. Dan **MISI PERUMDAM Tirta Muare Ulakan** yaitu: Menyediakan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau kepada masyarakat Kabupaten Sambas. Memberikan andil peningkatan pendapatan daerah untuk menunjang pembangunan Kabupaten Sambas sesuai mekanisme dan aturan yang berlaku. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kabupaten Sambas dalam aspek sosial-budaya, ekonomi dan lingkungan hidup.

Hasil penerimaan data secara relasi melalui dokumentasi penelitian oleh Arpandi selaku Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muare Ulakan Kabupaten Sambas, menggambarkan kondisi perusahaan dan kebutuhan air di wilayah Kabupaten Sambas. Khususnya PDAM Tirta Muara Ulakan yang bertanggung jawab atas penyediaan air minum bagi masyarakat Kabupaten Sambas. Arpandi menjelaskan bahwa PDAM Sambas telah meluncurkan berbagai program, seperti program unggulan Pasminumas, yang memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan perusahaan. Program Pasminumas tidak hanya memberikan dampak langsung pada jumlah sambungan rumah, tetapi juga mempengaruhi berbagai aspek lain dari operasional PDAM Sambas.

Misalnya, program ini mungkin telah meningkatkan efisiensi operasional, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Dengan demikian, Pasminumas dapat dianggap sebagai salah satu inisiatif strategis yang berhasil dalam mendorong pertumbuhan dan kemajuan PDAM Tirta Muare Ulakan.