ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang perbedaan hasil penelitian mengenai hubungan antara perilaku berorientasi kekuasaan dengan kinerja penyedia layanan, kemudian menelusuri dan menganalisis proses perbaikan pelayanan publik, serta menelusuri dan menganalisis tentang peranan dari diskualitas pelayanan periferal pada institusi penyedia layanan publik.

Pengujian model penelitian empiris menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan beberapa *software* yaitu AMOS 18.0, SPSS 20.0, dan Microsoft Excel 2013. Unit analisis dalam penelitian ini bersifat *dyadic*, yaitu pegawai pada institusi penyedia layanan publik di wilayah pemerintahan Kabupaten Serang, Kota Serang, dan Kota Cilegon Provinsi Banten yang bertugas memberikan pelayanan publik, dan masyarakat penduduk di wilayah tersebut yang membutuhkan pelayanan. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 612, sedangkan ukuran sampel yang digunakan sebanyak 148. Teknik sampling yang dilakukan adalah dengan *non-probality sampling*, sedangkan jenis sampling yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan jenis sampling purposif yang digunakan yaitu *judgement sampling*.

Berdasarkan hasil uji SEM, dari 10 hipotesis hanya 8 hipotesis yang diterima. Termasuk yang diterima dalam penelitian ini adalah pengaruh perilaku bermotiv kekuasaan terhadap diskualitas pelayanan periferal dengan koefisien regresi sebesar 0,267 dengan tingkat signifikansi 5%, dan pengaruh diskualitas pelayanan periferal terhadap kinerja penyedia layanan publik dengan koefisien regresi sebesar -0,631 dengan tingkat signifikansi 5%. Kemudian hasil uji Sobel diperoleh sebesar sebesar = – 1,664. Hasil ini menunjukkan bahwa diskualitas pelayanan periferal mampu memediasi hubungan kausalitas dari perilaku bermotiv kekuasaan terhadap kinerja penyedia layanan publik pada tingkat signifikansi 10%.

Kata Kunci: Perilaku Berorientasi Kekuasaan, Perilaku Bermotiv Kekuasaan Diskualitas Pelayanan Periferal, Kinerja Penyedia Layanan Publik