Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan

Ruslihardy

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning

e-mail: ruslihardy@unilak.ac.id

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan. Dalam penelitian ini digunakan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik dengan menggunakan SPSS. Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui pengisian kuesioner oleh respon pegawai yang selanjutnya akan dijadikan pembahasan hasil-hasil penelitian dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber lain seperti bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan sangat tinggi. Walaupun dalam pembuatan kebijakan public tingkat ketertarikan pegawai tidak berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan. bahwa hasil regresi sederhana menjelaskan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh sedikit atau tidak secara signifikan terhadap kinerja sebesar 6,60%. Sedangkan sisanya sebesar 93,40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti kepuasan kerja, kompensasi, motivasi kerja, pendidikan, keterampilan dan keahlian pegawai dan sebagainya.

Keywords: *Motivasi Pelayanan publik, Kinerja, Kebijakan Publik.*

Abstrak

This study aims to analyze the Effect of Public Service Motivation on Employee Performance at the Pelalawan Regency Manpower Office. In this study the data analysis method used in this study is a statistical method using SPSS. Namely data obtained directly from the object of research through filling out questionnaires by employee responses which will then be used as a discussion of research results and secondary data that is data obtained from other sources such as reading material, library materials, and research reports. The results showed that the influence of public service motivation on Pelalawan Regency Manpower Office employees was very high. Although in making public policies the level of employee interest does not have a positive effect on employee performance in the Pelalawan Regency Manpower Office. that the simple regression results explain that public service motivation has little or no significant effect on performance by 6.60%. While the remaining 93.40% is influenced by other variables not examined such as job satisfaction, compensation, work motivation, education, employee skills and expertise and so on.

Kata Kunci : *Public Service Motivation, Performance, Public Policy.*

1. PENDAHULUAN

Buruknya kinerja birokrasi pelayanan public karena lemahnya kapasitas SDM penyelenggara pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh penelitian *Government Assessment Survey (GAS)* yang dilakukan oleh Dwiyanto, dkk. Sebagaimana yang terlihat pada grafik di bawah ini, dapat dicermati bahwa kapasitas SDM pelayanan publik di daerah masih rendah. Rendahnya kapasitas SDM pelayanan publik terutama pada pelayanan pendidikan, kesehatan dan investasi.

Akibatnya, pelayanan prima yang ingin diwujudkan oleh pemerintah terkendala karena lemahnya kapasitas SDM birokrasi pelayanan publik, sehingga masyarakat dirugikan karena haknya untuk memperoleh pelayanan prima dari aparat birokrasi tidak terpenuhi. (Agus Dwiyanto, 2012).

Motivasi pelayanan publik merupakan motif yang secara umum dan unik yang biasanya terdapat dalam institusi-institusi publik. Motivasi pelayanan publik dapat mendorong seorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena motivasi pelayanan publik merupakan kecenderungan yang timbul dalam diri seseorang untuk memberikan pelayanan yang di dasarkan untuk memenuhi kepentingan orang lain serta untuk menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan masyarakat.

Dengan begitu, motivasi pelayanan publik sangat penting untuk dipahami dan dipertimbangkan dalam kaitannya dengan pelayanan karena ia dapat menentukan keberhasilan seseorang pekerja dalam pelaksanaan tugas terutama pegawai pemberian pelayanan di sektor publik. Berdasarkan paparan tersebut, dikatakan bahwa konsep motivasi pelayanan publik ditujukan kepada para pegawai publik (PNS) di instansi pemerintahan.

Namun pada kenyataannya, tidak semua Pegawai Negeri Sipil (PNS)/ pejabat public yang memiliki motivasi untuk berkontribusi dalam kegiatan pemberian layanan pada konteks *society* secara luas. Maka dari itu, motivasi pelayanan publik pun sangat penting untuk dipahami dan diteliti karena motivasi pelayanan publik berkaitan dengan kinerja.

Hal tersebut seperti yang telah diungkapkan oleh Brewer, Perry, dan Wise (1990), "*within the literature on public service motivation (PSM) it is widely assumed that such motivation plays role in individual performance and can serve a way for public organizations to increase their performance*"

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja individu maupun kinerja organisasi. Wright menemukan bahwa individu yang memiliki motivasi yang tinggi untuk melayani masyarakat akan merasa bahwa pekerjaan mereka adalah sangat penting dan bermakna, oleh karena itu mereka bersedia untuk bekerja lebih keras. Motivasi pelayanan publik tersebut semata-mata menjadi dorongan bagi seorang pegawai publik untuk dapat bekerja semaksimal mungkin.

Berdasarkan paparan tersebut, PSM dapat membuat orang yang memiliki tekad untuk berkontribusi kepada masyarakat akan lebih berupaya dalam pekerjaannya dan akibatnya adalah menghasilkan kinerja yang lebih baik lagi. Layanan yang diberikan oleh pegawai akan tampil lebih baik karena mereka sangat berkomitmen terhadap pekerjaan dan tujuan organisasi mereka oleh karena itu mereka akan lebih extra dalam mengerahkan diri untuk mencapai misi organisasi publik.

Di samping itu, penerapan desentralisasi kewenangan dan otonomi daerah juga merupakan persyarat dalam rangka mewujudkan demokrasi dan pemerintahan yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat. Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep *public service motivation (PSM)* seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Barat.

Provinsi Riau Khususnya Kabupaten Pelalawan adalah salah satu kota dengan tingkat kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik yang tinggi membutuhkan peran pemerintah agar dapat mengakomodasi setiap bentuk kebutuhan tersebut.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Pekanbaru Khususnya Kabupaten Pelalawan ialah dengan melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Untuk menciptakan pelayanan publik

yang berkualitas bagi masyarakat dalam bidang perizinan maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah motivasi pegawai.

Motivasi pelayanan publik atau PSM adalah salah satu bentuk atau bagian yang khas dari motivasi yang dapat didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup kepercayaan, nilai, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan kepentingan organisasi, mendorong seorang pekerja (pegawai) untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

Sehubungan dengan disahkannya Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan yang diundung pada tanggal 14 Oktober 2016 dan telah dilakukan Pengukuhan terhadap Pejabat Organisasi yang baru pada tanggal 30 Desember 2016.

Menurut penelitian Antonius Tarigan (2000) pun menunjukkan bahwa penelitian terakhir ini yang terkait dengan pelayanan publik berhasil mengidentifikasi sejumlah ‘budaya negatif’ di kinerja kalangan aparat pemerintah yang merugikan kepentingan publik seperti mendahulukan kepentingan pribadi, golongan atau kelompok, termasuk kepentingan atasannya ketimbang kepentingan publik, adanya perilaku malas dalam mengambil inisiatif di luar peraturan, masih kuatnya kecenderungan untuk menunggu petunjuk atasan sikap acuh terhadap keluhan masyarakat, lamban dalam memberikan pelayanan, kurang berminat dalam mensosialisasikan berbagai peraturan kepada masyarakat, dan sebagainya.

Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya motivasi pelayanan publik di dalam diri setiap pegawai publik sehingga mempengaruhi kinerja setiap pegawai yang kurang responsif terhadap keluhan masyarakat dan kurang maksimal dalam memenuhi atau melayani kepentingan publik. Salah satu penyebab buruknya pelayanan publik di Indonesia adalah motivasi pelayanan publik yang belum optimal tertanam dalam diri aparatur pemerintah sehingga di Indonesia, pelayanan publik yang diberikan cenderung berorientasi hanya untuk memenuhi aturan atau kepentingan pribadi tanpa memikirkan kesejahteraan masyarakat.

Maka dari itu, motivasi pelayanan publik sangat penting untuk dipahami dan dipertimbangkan dalam kaitannya dengan pelayanan di sektor publik yang sampai sekarang ini masih belum optimal. Sehubungan dengan itu, salah satu bentuk pelayanan publik yang memberikan layanan kepada masyarakat adalah pelayanan publik dalam bidang pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning)

Salah satu organisasi sektor publik yang memberikan pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) kepada masyarakat adalah Disnaker Kabupaten Pelalawan. Disnaker Kabupaten Pelalawan sebagai institusi pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) yang responsif dan produktif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) yang dibutuhkan para pencari kerja.

Mutu pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) seharusnya menunjuk pada ketepatan waktu dan responsibilitas. Disnaker sebagai institusi pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) yang responsif dan produktif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) yang bermutu.

Pelayanan Disnaker yang kompleks perlu dikelola secara profesional terhadap sumber daya manusianya. Secara umum disebutkan, makin sempurna penampilan pelayanan Disnaker maka sempurna pula mutunya. Pelayanan Disnaker yang bermutu adalah pelayanan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) yang peduli dan terpusat pada kebutuhan serta harapan para pencari kerja.

Nilai-nilai ketepatan waktu menjadi titik tolak penyediaan pelayanan Disnaker dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi Disnaker merupakan fasilitas pembuatan kartu pencari kerja bagi pelamar yang ingin memperoleh pelayanan tersebut baik untuk mencari pekerjaan maupun untuk syarat penerimaan PNS.

Sebagai pusat pembutaan syarat – syarat dalam pencarian pekerjaan, disnaker dituntut mampu memberikan pelayanan yang komprehensif bagi setiap pencaker (pencari kerja). Pelayanan Disnaker yang komprehensif adalah berbagai bentuk pelayanan yang diberikan kepada Pencaker (Pencari Kerja) oleh pegawai disnaker sesuai dengan permintaan pencaker (Pencari Kerja).

Tenaga Disnaker yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada Pencaker (Pencari Kerja) adalah pegawai pembuatan kartu kuning. Dalam penyelenggaraan pelayanan kartu kuning di Dinas Ketenaga Kerjaan Kabupaten Pelalawan, pegawai disnaker merupakan garda terdepan untuk tercapainya kepuasan masyarakat terhadap kebutuhan pencari kerja.

Pegawai Disnaker merupakan SDM Disnaker terbesar yang menyelenggarakan pelayanan pembuatan Kartu Kuning yang merupakan salah satu syarat pencarian kerja baik swasta maupun PNS di Indonesia, Tenaga administrasi mempunyai proporsi tenaga terbesar penunjang pelayanan administrasi.

Huber (1971) menyatakan bahwa 90% pelayanan pembuatan Kartu Kuning di Dinas Ketenaga Kerja Pelalawan adalah pelayanan administrasi. Saat ini, kinerja pelayanan administrasi di Dinas Ketenaga Kerjaan menjadi sorotan masyarakat karena seperti yang kita ketahui bersama bahwa pelayanan administrasi sangatlah diperlukan oleh semua lapisan masyarakat, terutama pada kondisi saat ini pemerintah telah memprioritaskan tertib administrasi warga negara nya melalui beberapa tertib administrasi yang ada seperti syarat pencarian kerja/CPNS, Pembuatan Kartu Pengenal lainnya.

Maka dengan demikian diharapkan warga mendapatkan kemudahan atas akses pelayanan Administrasi maupun pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja. Ada pun SOP (standar operasional prosedur dalam pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK1/Kartu Kuning) adalah sebagai berikut:

- Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli atau foto copy KTP.
- Ijazah terakhir asli atau foto copy.
- Pas photo warna ukuran 3 X 4 sebank 2 (dua) lembar
- Mempunyai email.
- Berpakaian Rapi dan Sopan.
- Mengisi Formulir AK 1

Besaran tarif/biaya pelayanan dan tata cara pembuatan kartu kuning adalah tidak dipungut biaya (Gratis), sedangkan waktu penyelesaian pelayanan dan Masa Berlaku adalah Lama waktu proses pembuatan adalah selambat-lambatnya (satu) hari kerja. Dan Masa berlaku kartu pencari kerja adalah 2 (dua) tahun, bagi pencari kerja yang belum mendapatkan pekerjaan diwajibkan melapor ke Dinas Tenaga Kerja untuk registrasi ulang setiap 6 (enam) bulan sekali sedangkan bagi Pencari kerja yang sudah mendapatkan pekerjaan diharapkan melaporkan ke Dinas Tenaga Kerja.

Untuk mengetahui seberapa banyak Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan menerima pembuatan kartu pencarian kerja atau (Kartu Kuning) dapat terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Data Jumlah Pembuatan Kartu Kuning yang masuk Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan dari 2017 hingga 2019

NO	Tahun	Jumlah dokumen masuk		Keterangan
		Target	Realisasi	
1	Tahun 2017	761	651	Sisanya dilakukan tahun setenjutnya
2	Tahun 2018	616	616	-
3	Tahun 2019	646	346	Sisanya dilakukan tahun selajutnya

Sumber data: Dinas Ketenaga Kerjaan Kabupaten Pelalawan, 2019

Dari tabel diatas dapat terlihat dari tahun 2017 hingga 2019 jumlah dokumen masuk melebihi 50% perkiraan, dimana untuk pengerjaan yang di targetkan dalam setahun masih terdapat ketidak selesaian pengerjaan, hal ini terlihat pada tahun 2017 dan 2019 terdapat beberapa dokumen yang mampir tidak terselesaikan oleh tertib adminstrasi bersangkutan.

Dinas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan berubah menjadi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pelalawan Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan merupakan Dinas dengan type C memiliki fungsi melaksanakan urusan pemerintahan wajib pelayananan dasar bidang ketenagakerjaan dan urusan pilihan pemerintahan bidang Transmigrasi selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 63 Tahun 2016 telah menetapkan kedudukan, tugas dan Fungsi Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan sebagai yaitu Dinas Tenaga Kerja dipimpin oleh Seorang Kepala Dinas dalam menyelenggarakan tugasnya Kepala Dinas dalam melaksanakan tugasnya Kepala Dinas dibantu oleh Seorang Sekretaris Dinas dan 2 (dua) orang Kepala Bidang. Sekretaris Dinas dalam melaksanakan tugas - tugas kesekretariatan dibantu oleh 2 (dua) Kepala Sub Bagian yang masing - masing menangani masalah umum kepegawaian dan masalah perencanaan dan keuangan.

Masing - Masing Kepala Bidang membawahi 3 (tiga) Kepala Seksi, yang menangani teknis kegiatan tertentu. Dinas Tenaga Kerja mempunyai tugas melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantu dibidang Ketenagakerjaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan mempunyai tugas:

1. Perumusan kebijakan teknis dinas dibidang ketenagakerjaan;
2. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan dan Pelayanan Umum di Bidang Tenaga Kerja;
3. Penyusunan Perencanaan dibidang Ketenagakerjaan;
4. Pembinaan, Koordinasi, Pengendalian dan Fasilitasi Pelaksanaan Kegiatan Bidang Pelayanan, Hubungan Industrial dan Syarat Kerja, Penempatan dan Pelatihan Tenaga Kerja, Pengawasan dan Perlindungan Tenaga Kerja serta Transmigrasi dan Pemukiman Baru;
5. Pelaksanaan Kegiatan Penatausahaan Dinas Tenaga Kerja;
6. Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas Tenaga Kerja;
7. Pelaksanaan Tugas Lainnya yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan Tugas dan Fungsinya.

Untuk mengetahui berapa aktif dan efektifnya sebuah organisasi dapat terlihat dari program kerja tahunan dibawah ini yaitu:

Tabel 2: Sasaran Kerja Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan 2018

NO	Kegiatan / Tugas	Target		Realisasi
		Mutu/ kualitas	Waktu pengerjaan	
1	Menyiapkan data SPIP	100		50,00
2	Melaksanakan evaluasi dan pembinaan ketenaga kerjaan	1 kegiatan	4 bulan	70,00
3	Melaksanakan pelayan bagi pencari kerja	646 dokumen	12 bulan	50,00
4	Memeriksa Laporan Pecari Kerja	11 dokumen	10 bulan	75,00

5	Menyusun dan mengkoordinasi sistem Perencanaan program kerja	1 dokumen	10 bulan	65,00
6	Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja	6 unit	12 bulan	75,00
7	Menginvestarisasi data pencari kerja	3 dokumen	12 bulan	65,00

Sumber data: Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan, 2019

Dari tabel 2 tentang sasaran kerja pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan dapat dilihat bahwa kegiatan-kegiatan yang ada sangat beragam, sehingga sangat dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai kemampuan untuk mempengaruhi, memberi petunjuk dan juga mampu menentukan individu untuk mencapai tujuan organisasi sebagai mutu pelayanan yang baik bagi masyarakat yang membutuhkan.

Fungsi Dari Disnaker adalah merumuskan kebijakan, mengambil keputusan, perencanaan, pengorganisasian, serta melaksanakan pelayanan umum dan teknis pada Dinasker. Kepala Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan sebagai pimpinan harus mampu menjalankan fungsi-fungsi kepemimpinan sebagai komunikator, sebagai konsultatif bagi bawahan, fungsi partisipasi, fungsi pendelegasian wewenang serta yang sangat penting adalah sebagai fungsi pengawasan atau pengendalian kepada bawahan agar peran organisasi management dapat terlaksana dengan baik.

Alasan dilakukannya penelitian pada Dinas Tenaga Kerja karena di kabupaten Pelalawan untuk mengurus kartu pencari kerja sangat sulit didapatkan, terutama banyaknya oknum calo yang berkeliraran dalam pembuatan kartu tersebut, mulai dari yang tadinya gratis sekarang untuk mempercepat pembuatan kartu tersebut menjadi bayar, sehingga penulis tertarik mengambil judul penelitian tersebut.

Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan secara efektif dan efisien dapat ditentukan oleh kemampuan seorang pimpinan terutama dalam mengambil setiap keputusan secara tepat dan cepat melalui jalur komunikasi. Oleh karena itu dalam menghadapi kebijakan otonomi daerah setiap organisasi pemerintah atau yang dibentuk oleh pemerintah daerah perlu mengefektifkan fungsi – fungsi manajemen.

Setelah penulis melakukan observasi secara langsung dapat terlihat gejala – gejala yang ada yaitu:

1. Masih adanya pegawai yang menyelesaikan permintaan pembuatan Kartu Pencari Kerja (Kartu Kuning) yang terkadang tidak tepat waktu penyelesaian yang diminta oleh pelamar.
2. Terdapatnya calo dalam pembuatan kartu kuning sehingga yang tadinya pembuatan gratis tetapi pada kenyataan yang ada diminta bayaran agar dikerjakan dengan cepat.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang penulis temukan dalam observasi tersebut, maka penulis mengasumsikan bahwa motivasi pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pencari (Pencari Kerja). Motivasi pelayanan publik salah satu faktor yang menentukan kinerja pegawai dan salah satu faktor yang menunjang kualitas pelayanan yang bermutu. Motivasi pelayanan publik yang dimiliki oleh pegawai Dinas Ketenaga Kerjaan Kabupaten Pelalawan masih belum menunjukan motif yang seharusnya.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai Dinas Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Pelalawan. Sedangkan sampel adalah bagian populasi yang ingin diteliti. Sampel juga merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari

suatu populasi dan diteliti secara rinci dengan jumlah populasi yang ada yaitu sebanyak 43 orang dengan rincian 20 PNS dan 23 tenaga honorer. Analisis data menggunakan regresi mendeskripsikan hubungan antar variabel sehingga digunakan untuk mengestimasi kecenderungan di masa mendatang berdasarkan data masa lalu dan masa kini. Selain untuk mengestimasi, analisis regresi juga mengukur tingkat ketergantungan variabel dependen terhadap variabel independen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Motivasi pelayanan publik merupakan motif yang secara umum dan unik yang biasanya terdapat dalam institusi-institusi publik. Motivasi pelayanan publik dapat mendorong seorang pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena motivasi pelayanan publik merupakan kecenderungan yang timbul dalam diri seseorang untuk memberikan pelayanan yang di dasarkan untuk memenuhi kepentingan orang lain serta untuk menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan masyarakat. Motivasi pelayanan publik sangat penting untuk dipahami dan dipertimbangkan dalam kaitannya dengan pelayanan karena ia dapat menentukan keberhasilan seseorang pekerja dalam pelaksanaan tugas terutama pegawaipemberian pelayanan di sektor publik atau pada instansi pemerintah.

Selain dari pada itu, motivasi pelayanan publik pun sangat penting untuk dipahami dan diteliti karena motivasi pelayanan publik berkaitan dengan kinerja. Secara teoritis dan empiris menjelaskan bahwa motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja individu maupun kinerja organisasi. Individu yang memiliki motivasi yang tinggi untuk melayani masyarakatakanmerasa bahwa pekerjaan mereka adalah sangat penting dan bermakna. Oleh karena itu, mereka bersedia untuk bekerja lebih keras. Motivasi pelayanan publik tersebut semata-mata menjadi dorongan bagi seorang pegawai publik untuk dapat bekerja semaksimal mungkin.

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (motivasi pelayanan publik) yang terdiri dari ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (*attraction to public policy making*), tanggungjawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (*commitment to public interest and civic duty*), perasaan simpati atau kasihan (*compassion*), dan pengorbanan diri (*self-sacrifice*). Sedangkan untuk variabel terikat (kinerja) terdiri dari kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, kebutuhan atau pengawasan dan hubungan antar pribadi.

Uji Validitas

Untuk mengetahui ketepatan dan kesahihan suatu alat ukur maka perlu diuji validitas instrumen. Validitas instrumen adalah ketepatan atau kecermatan suatu item pertanyaan dan pernyataan dalam kuisioner dalam mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diukur atau dapat mengungkap data variabel yang diteliti. Instrumen yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapat tidak dapat dipercaya maka instrumen yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki.

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan metode Korelasi Person (Product Moment Pearson) yaitu mengkorelasikan antara skor tiap item dengan skor total item dengan bantuan program SPSS. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor. Untuk melihat hasil pengujian validitas instrumen variabel kualitas pelayanan (data terlampir), dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3 : Uji Validitas Variabel Motivasi Pelayanan Publik

Indikator	No. Pertanyaan	Hasil Uji Signifikan	Taraf Signifikan	Keterangan
Ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan publik (<i>attraction to public policymaking</i>)	1	0,000	0,05	Valid
	2	0,070	0,05	Tidak Valid (dibuang)
	3	0,093	0,05	Tidak Valid (dibuang)
Tanggung jawab terhadap kepentingan publik dan kewajiban sebagai warga negara (<i>commitment to public interest and civic duty</i>)	4	0,000	0,05	Valid
	5	0,007	0,05	Valid
	6	0,002	0,05	Valid
Perasaan simpati atau kasihan (<i>compassion</i>)	7	0,002	0,05	Valid
	8	0,000	0,05	Valid
	9	0,002	0,05	Valid
Pengorbanan diri (<i>self-sacrifice</i>)	10	0,017	0,05	Valid
	11	0,000	0,05	Valid
	12	0,000	0,05	Valid

Sumber Data : Data Olahan, SPSS Tahun 2020

Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas variabel motivasi pelayanan publik berdasarkan signifikansi. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka item atau pertanyaan dinyatakan tidak valid, sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka item atau pertanyaan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi tiap item atau pertanyaan dengan skor total pada nilai sig (2-tailed) dengan nilai $< 0,05$ terdapat 10 pertanyaan. Ada 2 item atau pertanyaan dengan dinilai signifikansi lebih dari 0,05 yaitu pertanyaan 2 dan 3. Jadi kedua pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Sedangkan pertanyaan lainnya dinyatakan valid karena nilai signifikansi kurang dari 0,05.

Berikutnya untuk mengetahui hasil pengujian validitas instrumen variabel kinerja pegawai (data terlampir), dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4 : Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Indikator	No. Pertanyaan	Hasil Uji Signifikan	Taraf Signifikan	Keterangan
Kualitas Pekerjaan	1	0,000	0,05	Valid
	2	0,000	0,05	Valid
	3	0,000	0,05	Valid
Kuantitas Pekerjaan	4	0,010	0,05	Valid
	5	0,000	0,05	Valid
	6	0,000	0,05	Valid
Ketepatan Waktu	7	0,000	0,05	Valid
	8	0,000	0,05	Valid
	9	0,000	0,05	Valid
Kebutuhan akan pengawasan	10	0,000	0,05	Valid
	11	0,000	0,05	Valid

	12	0,000	0,05	Valid
Hubungan antar pribadi	13	0,000	0,05	Valid
	14	0,000	0,05	Valid

Sumber Data : Data Olahan SPSS, Tahun 2020

Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas variabel kinerja berdasarkan signifikansi. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka item atau pertanyaan dinyatakan tidak valid, sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka item atau pertanyaan dinyatakan valid. Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi tiap item atau pertanyaan dengan skor total pada nilai sig (2-tailed) dengan nilai $< 0,05$. 14 item atau pertanyaan dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa semua item atau pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah hasil alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Instrumen atau item kuisisioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Instrumen atau item yang dikatakan reliabel apabila nilai koefisien reliabilitas berada diatas rentang nilai 0, 6. Semakin tinggi nilai koefisien reliabilitas mendekati 1,00 maka semakin tinggi tingkat reliabilitasnya.

Menurut Sekaran dalam Duwi Priyatno (2013 : 33), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik Cronbach Alpha. Teknik Cronbach Alpha sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala yaitu skala likert atau berbentuk nilai rentang (1-5). Untuk pengambilan keputusan uji reliabilitas menggunakan batasan 0,6. Uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach Alpha dengan bantuan program SPSS, maka hasil uji reliabilitas motivasi pelayanan publik (X) dan kinerja pegawai (Y) (data terlampir) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5 : Uji Reliabilitas Variabel Motivasi Pelayanan Publik dan Kinerja

No	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,840	Reliabel
2	Kinerja	0,925	Reliabel

Sumber Data : Data Olahan SPSS, Tahun 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai reliabilitas instrumen pada nilai Cronbach's Alpha yaitu untuk variabel motivasi pelayanan publik (0,840) dan kinerja (0,925). Karena nilai lebih dari 0,6 ($0,840 > 0,6$) dan ($0,925 > 0,6$) maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat adalah reliabel.

Uji Normalitas Residual

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Residual adalah nilai selisih antara variabel X dengan variabel Y yang diprediksikan, dalam metode regresi linier, hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai random error (e) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang terdistribusi secara normal atau mendekati normal sehingga data layak untuk diuji secara statistik. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan metode One Kolmogorov Smirnov Z.

Tabel 6 : Uji Normalitas Data Metode One Kolmogorov Smirnov Z

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,20396145
Most Extreme Differences	Absolute	,167
	Positive	,167
	Negative	-,090
Test Statistic		,167
Asymp. Sig. (2-tailed)		,032 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
Sumber Data : Data Olahan SPSS, Tahun 2020		

Metode pengambilan keputusan yaitu jika signifikansi (Asymp.sig) > 0,05 maka data residual berdistribusi normal dan jika signifikansi (Asymp.sig) < 0,05 maka data residual tidak berdistribusi normal. Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa data residual nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,032. Nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi mendekati normal.

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhanadigunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel bebas/motivasi pelayananpublik (X) dengan satu variabel tergantung/kinerja (Y) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Analisis Regresi Linier Sederhanabertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan dan penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,258 ^a	,066	,044	5,327

a. Predictors: (Constant), Motivasi_Pelayanan_Publik

Sumber Data : Data Olahan SPSS, Tahun 2020

Coefficients^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	43,147	9,749		4,426 ,000
	Motivasi Pelayanan Publik	,404	,236	,258	1,708 ,095

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber Data : Data Olahan SPSS, Tahun 2020

Analisis koefisien determinasi atau R^2 (R Square) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Tabel output Model Summary dapat diketahui bahwa nilai R^2 (R Square) adalah 0,066. Jadi sumbangan pengaruh variabel independen (motivasi pelayanan publik) yaitu 6,60% sedangkan sisanya sebesar 93,40% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti kepuasan kerja, kompensasi, motivasi kerja, pendidikan, keterampilan dan keahlian pegawai dan sebagainya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil regresi sederhana menjelaskan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh sedikit atau tidak secara signifikan terhadap kinerja sebesar 6,60%. Sedangkan sisanya sebesar 93,40% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti kepuasan kerja, kompensasi, motivasi kerja, pendidikan, keterampilan dan keahlian pegawai dan sebagainya.

Selanjutnya berdasarkan uji t, karena t hitung $<$ t tabel ($1,708 < 2,020$), maka H_0 diterima dan berdasarkan signifikansi diperoleh, nilai signifikansi 0,095 lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima. Artinya bahwa tidak ada pengaruh secara signifikan antara motivasi pelayanan publik dengan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Anggara Sahya, 2013, *Ilmu Administrasi Negara*, Pustaka Setia, Bandung.
- [2]. Hasibuan S.P, Melayu, 2013, *Organisasi dan Motivasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- [3]. Hasbullah, 2013, *Otonomi Daerah*, Raja Grafindo, Jakarta, PT
- [4]. Ike Kusdyah, 2013, *Manajemen Sumber Daya manusia*, Yogyakarta, ANDI
- [5]. Iskandar kasim, 2013, *manajemen Perubahan*, Jakarta, Alfabeta
- [6]. James. L. Perry. "Measuring Public Services Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity". *Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)*. Volume 6 No.1. p 5-23.
- [7]. Manullang, M, 2014, *Dasar-Dasar manajemen*, Yogyakarta, UGM Press
- [8]. Notoadmodjo, Soekidjo, 2013 *Pengembangan Sumber Daya manusia*, PT Rineka Cipta
- [9]. Priyono. T. 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pembangunan Daerah*, Jakarta Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- [10]. Pasolong Harbani, 2013, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- [11]. Perry and Annie Hondelghem, James L. 2008. *Motivation in Public Management*. New York : Oxford University Press Inc

- [12]. Perry, James, L. And Lois Recascino Wise. 1990. "*The Motivational Bases of Public Service*". Public Administration Review 50 (May/June) : 367-373.
- [13]. Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Depok. Rajawali Pers.
- [14]. Russel & Bernardin, 1993. *Human Resource Management. An. Experimental Approach*, Terjemahan. Jakarta : Pustaka Biriawan Presindo
- [15]. Sufyan, 2013, *Administrasi Organisasi dan Manajemen*, UIR Press, Pekanbaru
- [16]. Syafiie, Inu Kencana, 2011, *Sistem Administrasi Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- [17]. Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R & D*, Alfabeta, Bandung
- [18]. Santoso, 2013, *Manajemen*, PT Bumi Aksara, Bandung
- [19]. Terry, George, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bumi Aksara bagian Revisi, Jakarta, 2013)
- [20]. Wibowo, 2013, *Manajemen Kinerja*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- [21]. Yunarsi, Tjutju, dan Suwatno, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung