

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA
PEGAWAI DI DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT
BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT (BPTD) WILAYAH XIX
PROVINSI SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI BARAT**

RACHMAT A.R

E21116303



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

2020



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Rachmat A.R (E21116303), Skripsi Dengan Judul Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Provinsi Sulawesi Selatan Dan Sulawesi Barat, 69 Halaman + 2 Gambar + 20 Tabel + 34 Pustaka (1990-2019) + Lampiran, dibawah Bimbingan Hasniati, dan Muhammad Rusdi.

Motivasi adalah keinginan (desires, wants), tujuan (aims, goals), kebutuhan (needs), dorongan (drives), konsep motivasi yakni dorongan dalam diri seseorang dalam bekerja. Sedangkan motivasi pelayanan publik berfokus pada bagaimana seorang pegawai/pelayan dalam organisasi publik terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap orientasi pelayanan prima dan kepada publik (rakyat) serta bersedia mengabdikan kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Hal ini juga menjadi determinan faktor terhadap kinerja pegawai Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelolaan Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Provinsi Sulsebar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsebar-Sulbar. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan model penelitian asosiatif kausal dalam hal ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsebar – Sulbar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 60 responden, 39 (65%) responden menyatakan motivasi dalam pelayanan publik berpengaruh cukup signifikan terhadap kinerja pegawai, 11 (18,33%) responden menyatakan motivasi dalam pelayanan publik berpengaruh sangat signifikan terhadap kinerja pegawai, serta 10 (16,66%) responden menyatakan motivasi dalam pelayanan publik berpengaruh kurang signifikan terhadap kinerja pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsebar-Sulbar. Variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y, dalam hal ini, motivasi pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y).

Kata Kunci: Motivasi Pelayanan Publik, Kinerja.



ABSTRACT

Rachmat A.R (E21116303), Arranging Thesis with Title, The Effect of Public Service Motivation on Employee Performance of Directorate General of Land Transportation, Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Prov. SulSel-SulBar, 69 Pages + 2 Pictures + 20 Tables + 34 Bibliography (1990-2019) + Appendices, Under the guidance of Hasniati + Muhammad Rusdi

Motivation is the wants, goals, needs and drives. The concept of motivation is encouragement in a person while working whereas public service motivation focuses on how an employee/servant in a public organization engages in behavior that is consistent with excellent service orientation and to the public society and it is willing to serve organizational and society welfare. This is also a factor in how the performance of employees of the Directorate General of Land Transportation of Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Prov. SulSel-SulBar in providing excellent service to the public.

This study aims to determine the effect of Public Service Motivation on employee performance at Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Prov. SulSel-SulBar. The research approach used is a quantitative approach using a casual associative model. In this case to determine the effect of the free variable of public service motivation on employee performance of Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Prov. SulSel-SulBar.

The research results indicated of 60 respondents, 39 (65%) of respondents stated that Public Service Motivation had a quite significant effect on Employee Performance, 11 (18.33%) of respondents stated that Public Service Motivation had a very significant effect on Employee Performance and 10 (16.66%) of respondents stated that public service motivation had a less significant effect on Employee Performance in Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Prov. SulSel-SulBar. Variable X has a positive and significant effect on variable Y, in this case, public service motivation (X) influences to employee performance (Y).

Keywords : Public Service Motivation, Performance



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rachmat A.R

N I M : E211 16 303

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi berjudul “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Provinsi Sulawesi Selatan Dan Sulawesi Barat” benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 9 Agustus 2020



Rachmat A.R

E211 16 303



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Saya bertandatangan dibawah ini :

Nama : RACHMAT A.R

NIM : E211 16 303

Program studi : Administrasi Publik

Judul :PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DIREKTORAT
JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT BALAI
PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT (BPTD) WILAYAH
XIX PROVINSI SULAWESI SELATAN DAN SULAWESI
BARAT

Telah diperiksa oleh tim Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, 9 Agustus 2020

Pembimbing I

Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.
NIP 19680101 199702 2001

Pembimbing II

Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.
NIP 19700301 199903 1001

Mengetahui :

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

Dr. Nurdin Nara, M.Si.
NIP 19630903 198903 1002



UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Saya bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rachmat A.R

NIM : E211 16 303

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Provinsi Sulawesi Selatan Dan Sulawesi Barat.

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan telah sesuai dengan saran tim Penguji Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si.

Sekretaris Sidang : Dr. Muhammad Rusdi, M.Si.

Anggota : 1. Prof. Dr. H. M. Thahir Haning, M.Si,

2. Andi Ahmad Yani, S.Sos, Msi, MPA, M.Sc.

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

KATA PENGANTAR

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillah, puji syukur tiada hentinya Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, serta curahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis akhirnya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: “Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai pada Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel – Sulbar.” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Baginda Nabiyullah Muhammad SAW. Nabi yang membawa manusia dari alam kejahiliah menuju alam yang penuh dengan cinta dan kasih sayang.

Dalam pelaksanaan dan proses penyusunan skripsi ini, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga Penulis terbuka, dengan senang hati menerima saran dan kritikan yang membangun untuk perbaikan karya tersebut kedepannya. Dalam penyelesaian skripsi ini tentu banyak pihak yang selalu mendoakan dan memotivasi Penulis. Maka melalui kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua Penulis, ayahanda **Amrullah R. Bakri** dan Ibunda **Mashunadiyah** yang tercinta, yang senantiasa mendidik, mendukung dan mendoakan penulis hingga detik ini. *Thank u for always being prudential “always listening, always understanding” wouldnt be this far withouth both of you.*

Jasa orang tua yang begitu besar maka sebagai anak, Penulis senantiasa mendoakan semoga beliau senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Aamiin.

Selain itu, selama menempuh pendidikan dan penyusunan skripsi ini, Penulis memperoleh dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Armin, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta seluruh jajarannya.
2. Dr. Nurdin Nara, M.Si, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh jajarannya.
3. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si, selaku Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing I yang senantiasa membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan terhadap penulis meskipun ditengah kesibukannya. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga Bapak senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.
4. Dr. Muhammad Rusdi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan nasehat dan bimbingan untuk Penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga Bapak senantiasa berada dalam lindungan-Nya.
5. Bapak Prof. Dr. H. M. Thahir Haning, M.Si, dan Andi Ahmad Yani, S.Sos, Msi, MPA, M.Sc. selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran dan kritikan kepada Penulis dalam penyusunan

skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih dan berharap semoga bapak/ibu senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.

6. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi FISIP UNHAS. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk Penulis selama kurang lebih 3 tahun. Semoga Penulis bisa memanfaatkannya sebaik mungkin.
7. Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, dan Ibu Ija) dan para Staff di lingkup FISIP UNHAS tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada Penulis.
8. Terima kasih kepada Bapak Supriyo Ady Pracoyo, ATD. selaku Kepala BPTD Wilayah XIX Sulsel - Sulbar beserta seluruh pegawai BPTD Wilayah XIX Sulsel - Sulbar yang telah memberikan informasi penting yang dibutuhkan serta izin untuk melaksanakan penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Terima kasih kepada Saudara Arif Fahmi Rahman yang telah bersedia direpotkan atas permintaan dan pertanyaan penulis selama menyelesaikan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah SWT senantiasa memberkati dan mengaminkan niat baik serta mimpi saudara.
10. Keluarga Besar NETRAVELLERS (Ai, Calu, Bolot, Dofu, Agung, Dani, Ghazy, Alham, Wawan, Afi, Sassu, Robih, Dandi Long, Danbas, Bang Al) yang senantiasa memberikan wawasan dan pandangan baru, mengajarkan arti kebersamaan serta menjadi pengingat bahwa bersama tidak harus sama kadang pluralisme lah yang membuat dinamika hidup menjadi bernilai. Terima kasih semoga Allah SWT mempermudah setiap

langkah kita untuk terus menjadi manusia yang lebih baik dan bermanfaat. Panjang Umur Perbuatan Baik.

11. Keluarga kedua FRAME 2016. Terima kasih banyak atas segala kebersamaan yang telah kita lewati baik dalam suka maupun duka, terima kasih banyak untuk semua cerita dan pengalaman yang diberikan selama kurang lebih 4 tahun ini. Sekali lagi, terima kasih untuk segalanya. Semangat untuk mengejar mimpi kita masing-masing dan semoga kelak kita tidak saling melupakan.
12. Terima Kasih Kepada PUJANGGA. Jerry, Aswad, Ivan, Matsel, Fajri, Alam, Aldo, Fachrul alias Bakso, Bair, Dharma, Arif, dengan segala kebersamaan dalam perkuliahan maupun diluar perkuliahan, terima kasih atas suka duka yang kita alami bersama, pembelajaran terkait survival insting nya sebelum dan setelah pindah dari Gudang
13. Ucapan terima kasih juga Penulis sampaikan kepada Kakanda Relasi 012, Record 013, Union 014, Champion 015, serta Adinda Leader 17, Lentera 18, dan Miracle 19.
14. Teman-Teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kabupaten Bantaeng Gel. 102 Universitas Hasanuddin. Terkhusus Teman-Teman Posko Desa Bonto Tiro beserta warga Bonto Tiro yang sangat Ramah, terima kasih selama ini menjadi keluarga satu bulan di kampung orang, kekocakan dan kekompakan kita takkan terlupakan.
15. Segenap Keluarga Besar HUMANIS FISIP UNHAS, terima kasih banyak atas semua dinamika, pengetahuan serta pengalaman berorganisasi bagi Penulis. Semoga dapat bermanfaat bagi Penulis kedepannya.

16. Tak lupa pula para *sobhad* yang senantiasa menyemangati, menemani, memberikan motivasi serta sebagai pembimbing ke III bagi penulis, Dita, Aswad, Risna, Alifia, DewiAP, Ivon, Eva, Liza Bucin Wurarah, Pittox. Terima kasih atas segalanya. Serta Ucapan Terima kasih tak lupa penulis sampaikan kepada Nihar Nurkhalifa yang telah membantu penulis memproses data sehingga Skripsi ini dapat selesai dengan baik.
17. Semua pihak yang tidak bisa Penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan dan doanya. Semoga bantuan dan keikhlasannya mendapat balasan dari Allah SWT.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca. Akhir kata, Penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala kekurangan. Terima kasih.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Makassar, 9 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.3.1 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Tinjauan Konseptual	7
II.1.1 Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
II.2 Pengertian Motivasi.....	14
II.3 Konsep Motivasi Pelayanan Publik.....	17
II.4 Dimensi Kuualitas Pelayanan	18
II.5 Konsep Pelayanan Publik	21
II.6 Kinerja.....	23
II.7 Penelitian Terdahulu	28
II.8 Kerangka Konsep.....	29
BAB III	
METODE PENELITIAN	30
III.1 Pendekatan Penelitian	30
III.2 Desain Penelitian	30

III.3 Lokasi Penelitian	30
III.4 Populasi.....	30
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
III.6 Sumber Data dalam Penelitian	32
III.7 Teknik Analisis Data.....	32
III.8 Pengujian Data.....	33
III.9 Perumusan Hipotesis	34
III.10 Definisi Operasional Variable	34
BAB IV	
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
IV.1 Gambaran Umum Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsei-Sulbar	37
IV.1.1 Sejarah Singkat Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsei-Sulbar	37
IV.2 Visi, Misi dan Budaya Instansi.....	38
IV.2.1 Visi.....	38
IV.2.2 Misi	38
IV.2.3 Motto	38
IV.3 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi.....	39
IV.3.1 Tugas dan Fungsi BPTD.....	39
IV.3.2 Struktur Organisasi	41
BAB V	
HASIL DAN PEMBAHASAN	44
V.1 Deskripsi Data.....	44
V.1.1 Indikator <i>Attraction to Public Policy Making</i> (Ketertarikan Pada Pembuatan Kebijakan Publik)	44
V.1.2 Indikator <i>Commitment To The Public Interest</i> (Komitmen Pada Kepentingan Publik)	46
V.1.3 Indikator <i>Compassion</i> (Sifat Empati)	47
V.1.4 Indikator <i>Self-sacrifice</i> (Pengorbanan Diri).....	48
V.1.5 Indikator Kualitas Pekerjaan	50
V.1.6 Indikator Ketepatan Waktu	51
V.1.7 Indikator Kuantitas Pekerjaan.....	52
V.2 Analisis Data	53

V.2.1 Pengujian Validitas	53
V.2.2 Pengujian Reliabilitas.....	58
V.3 Uji Chi-Square.....	59
BAB VI	
PENUTUP	65
VI.1 Kesimpulan	65
VI.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	29
Gambar 2. Struktur Organisasi Balai Pengelola Transportasi Darat.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Attraction To Public Policy Making</i> (Ketertarikan Pada Pembuatan Kebijakan Publik)	45
Tabel 2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Commitment to the public interest</i> (Komitmen pada kepentingan publik)	46
Tabel 3 Tanggapan Responden Mengenai <i>Compassion</i> (Sifat Empati).....	47
Tabel 4 Tanggapan Responden Mengenai <i>Self-sacrifice</i> (Pengorbanan diri)	48
Tabel 5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pekerjaan	50
Tabel 6 Tanggapan Responden Ketepatan Waktu.....	51
Tabel 7 Tanggapan Responden Kuantitas Pekerjaan	52
Tabel 8 Hasil Pengujian Validitas <i>Attraction To Public Policy Making</i> (Ketertarikan Pada Pembuatan Kebijakan Publik).....	54
Tabel 9 Hasil Pengujian Validitas <i>Commitment to the public interest</i> (Komitmen pada kepentingan publik)	55
Tabel 10 Hasil Pengujian Validitas <i>Compassion</i> (Sifat Empati).....	55
Tabel 11 Hasil Pengujian Validitas <i>Self-sacrifice</i> (Pengorbanan diri).....	56
Tabel 12 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pekerjaan	57
Tabel 13 Hasil Pengujian Validitas Ketepatan Waktu.....	57
Tabel 14 Hasil Pengujian Validitas Kuantitas Pekerjaan	58
Tabel 15 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X dan Y	58
Tabel 16 Tingkat Motivasi Pelayanan Publik	59
Tabel 17 Chi Square Test (X^2).....	61
Tabel 18 Case Processing Summary.....	62
Tabel 19 Chi-Square Test.....	62
Tabel 20 Kontingensi.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dalam rangka usaha mencapai tujuan Nasional sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea IV diperlukan adanya unsur aparatur negara yang dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Sebagai salah satu aspek administrasi aparatur negara diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan yakni untuk mencapai tujuan nasional. Aspek administrasi itu dapat berupa kelembagaan (organisasi) dan dapat pula manusia yang disebut pegawai.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur paling penting dalam keberhasilan pembangunan dalam suatu organisasi. Oleh karena itu manusia sebagai asset penggerak dalam organisasi yang efektif dalam menjalankan peran dan fungsinya dituntut untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional yang berlaku dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia yang menjadi salah satu arah penentu kemajuan organisasi, dengan kualitas yang dimiliki tentunya menjadi pengaruh yang juga begitu penting.

Sebuah organisasi terkhusus instansi pemerintahan tentunya menghendaki kualitas pegawai yang secara efisien dan efektif dalam menjalankan aktivitas kerja dan hasilnya sesuai dengan apa yang menjadi harapan organisasi atau instansi tersebut. Peran dari pegawai yang secara langsung berinteraksi dengan pekerjaan sesuai dengan *job description* mampu menunjukkan sejauh mana kinerja dari pekerjaan yang dilakukan.

Dalam upaya negara mewujudkan cita - cita sebagai bangsa yang maju dan makmur maka pemerintah dituntut tidak hanya menitik beratkan dalam satu bidang saja akan tetapi dalam berbagai bidang pemerintah diharuskan mampu

berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusianya agar terjamin terselenggaranya tugas-tugas umum pemerintahan serta pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna.

Indonesia sebagai negara yang masih berupaya untuk membangun kesejahteraan rakyatnya, dihadapkan pada berbagai masalah pembangunan nasional. Salah satu dari banyaknya problematika pembangunan yang ada terkait dengan masalah kualitas sumber daya manusianya. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang efektif, efisien, dan produktif yang diharapkan oleh lembaga atau instansi agar memberikan dampak positif terhadap seluruh program kerja lembaga atau instansi tersebut, setiap pegawai diharapkan memiliki motivasi dalam pelayanan kerja yang tinggi sehingga nantinya akan berdampak terhadap kinerja yang diharapkan.

Motivasi merupakan hal yang sangat fundamental yang harusnya setiap atasan memberikan perhatian lebih terhadap hal tersebut agar tugas-tugas yang dibebankan kepada pegawai dapat terselesaikan dengan baik. Karena dengan motivasi, seorang pegawai akan memiliki semangat yang tinggi dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Tanpa adanya motivasi pada seorang pegawai, pekerjaan mereka tidak akan maksimal dan tidak dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan standar atau bahkan melampaui standar karena apa yang menjadi motif dan motivasinya dalam bekerja tidak terpenuhi.

Kinerja pegawai pada dasarnya adalah kondisi obyektif pegawai dalam bekerja yang dinampakkan pada hasil-hasil kerja semakin tinggi kinerja pegawai maka hasil kerja akan lebih efektif dan efisien, sebaliknya apabila kinerja pegawai rendah maka hasil kerja kurang menunjukkan efisien dan efektif. Penurunan kinerja pegawai dapat dilihat pada sikap kerja terhadap pekerjaan

yang tidak produktif. Hal ini dapat dilihat dari penyelesaian tugas dan laporan pekerjaan yang sering terlambat pada tiap-tiap akhir pelaksanaan pekerjaan, tanggung jawab terhadap pekerjaan sehingga mutu pelayanan kepada masyarakat menjadi rendah.

Ada beberapa faktor utama yang menjadi kendala penyebab menurunnya kinerja kerja pegawai yaitu meliputi pendidikan, keterampilan dan pengalaman, dan faktor lainnya adalah disiplin dan motivasi pegawai. Kinerja pegawai dapat dilihat melalui perbandingan antara rasio *output* terhadap *input* yang dihasilkan.

Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang sangat krusial yang harus diperhatikan oleh pemerintah, dimana iklim kompetisi pada era sekarang ini sangatlah berbeda dibandingkan era sebelumnya, kita dituntut untuk bekerja secara efisien dan efektif, dalam menyambut hal tersebut respon pemerintah pusat pun sangat positif. Kini pemerintah mewajibkan instansi hadirkan setidaknya satu inovasi setiap tahun untuk memacu pegawai untuk senantiasa produktif. Secara tidak langsung manusia merupakan faktor penentu ujung tombak sebuah instansi maupun lembaga untuk mewujudkan pemeritahan yang inovatif (http://ppid.menlhk.go.id/siaran_pers/browse/1949 diakses pada tanggal 9 februari 2020).

Bedasarkan dengan beberapa penjelasan diatas, penulis mencoba memaparkan secara rinci apa definisi dari motivasi itu sendiri. Beberapa pengertian yang dikaitkan dengan motivasi (Reskar R. 2001:7) :

- a. Motivasi adalah keinginan (*desires, wants*), tujuan (*aims, goals*), kebutuhan (*needs*), dorongan (*drives*), motif, sikap, insentif.

- b. Motivasi adalah dorongan dalam diri yang berhubungan dengan tingkat, arah dan persistensi –konsistensi usaha yang dilakukan seseorang dalam bekerja.
- c. Motivasi internal adalah dorongan (*drives*) dan perilaku (*attitude*). Kita semua termotivasi, baik positif maupun negatif.

Dalam pemberian motivasi kepada pegawai dibutuhkan strategi seorang atasan dalam meningkatkan minat kerja pegawai seperti memberikan kompensasi yang layak dan adil. Hal ini bertujuan agar faktor-faktor yang menjadi penunjang pegawai dalam bekerja secara maksimal dapat terpenuhi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Bab 1 pasal 4 point J Aparatur Sipil Negara sebagai profesi berlandaskan pada prinsip nilai dasar dituntut untuk memberikan layanan kepada publik secara jujur, tanggap, cepat, tepat, akurat, berdaya guna, berhasil guna, dan santun.

Struktur kerja pemerintahan di Indonesia pada saat ini belum terlalu berorientasi pada kinerja dan kualitas sumber daya yang ada sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada.

Ada beberapa masalah dalam pelayanan publik yang terjadi di Indonesia salah satunya yaitu rendahnya kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan garda terdepan dalam birokrasi oleh sebab itu perbaikan dalam pelayanan di era reformasi sangat diharapkan oleh masyarakat banyak, namun kenyataannya pada saat ini reformasi dalam pelayanan publik tidak banyak berubah secara signifikan walaupun ada beberapa inovasi-inovasi layanan yang

diprogramkan oleh pemerintah akan tetapi belum dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, salah satu faktor yang sangat berperan penting dalam *street level bureaucracy* yaitu sumber daya manusianya, dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu memahami tugas dan tanggung jawabnya secara menyeluruh agar dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Konsep motivasi pelayanan publik adalah sebagaimana yang telah disebutkan diatas tentang konsep motivasi yakni dorongan dalam diri seseorang dalam bekerja sedangkan motivasi pelayanan publik atau yang dikenal dengan *Public Service Motivation* berfokus pada bagaimana seorang pegawai/pelayan dalam organisasi publik terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap orientasi pelayanan prima dan kepada publik (rakyat) serta bersedia mengabdikan kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat.

Dalam hal ini Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar sebagai unit pemerintahan yang salah satu fungsinya yakni pembangunan dan pelayanan transportasi darat dituntut untuk berkerja secara efektif, efisien, dan produktif. Dalam melayani masyarakat sudah hal wajib memiliki pegawai yang penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja karena sebagai pegawai yang bersentuhan langsung dengan masyarakat diharapkan mampu memberikan kesan baik setiap waktu sehingga pada akhirnya dapat menunjukkan kinerja yang tinggi dalam bidangnya.

Oleh sebab itu Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar sangat menyadari betapa pentingnya motivasi dalam upaya meningkatkan kinerja kerja pegawai.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut “Apakah terdapat pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai pada Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel – Sulbar.

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel – Sulbar.

I.3.1 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi bahan penelitian, kajian dalam ilmu administrasi negara secara khusus dibidang motivasi kerja dan kinerja sumber daya manusia serta faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhinya.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan bagi pemerintah dalam merumuskan terkait mengenai motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pegawai terkhusus pada Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel – Sulbar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Tinjauan Konseptual

II.1.1 Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Motivasi berangkat dari istilah motif yang artinya suatu alasan untuk melakukan sesuatu. Motivasi berkenaan dengan faktor-faktor yang memengaruhi seseorang untuk berperilaku dalam cara-cara tertentu (Armstrong, 2006). Motivasi dan kinerja pegawai (kinerja kerja) merupakan bagian dari manajemen personalia atau sering juga disebut manajemen sumber daya manusia. Sebagaimana dikatakan diatas mengenai motivasi dan kaitannya dengan manajemen sumber daya manusia, penulis mencoba memetakan terkait mengenai bahasan manajemen dan juga sumber daya manusia itu sendiri.

Berdasarkan asal katanya, manajemen berasal dari kata *management* yang merupakan bentuk *nouns* dari kata kerja *to manage* yang bermakna mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola, sehingga manajemen adalah pengurusan, pengaturan, pelaksanaan, pengelolaan. Kata sumber daya manusia merujuk pada pengertian manusia sebagai sumber daya manusia dapat dijabarkan sebagai pengelolaan manusia sebagai sumber daya.

Drucker (2003) dalam Rahman (2019:148) menyatakan bahwa “pekerjaan manajer adalah untuk memberikan arahan kepada organisasi, memimpin, dan memutuskan bagaimana harusnya menggunakan sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu, menyelesaikan sesuatu melalui orang dan sumber daya lain, memberikan kepemimpinan, dan pengarahan merupakan hal yang dilakukan oleh manajer”. Ahli manajemen pada awal abad ke dua puluh, Follet (2003)

dalam Richard (2003) mendefinisikan “manajemen sebagai seni untuk menyelesaikan segala sesuatu melalui orang”.

Sedangkan arti manajemen dari buku manajemen management, Richard L daft “(*management*) adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi” management manajemen, Richard L daft (2003:6).

Dengan demikian berdasarkan definisi diatas, manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui sumber daya yang ada dengan memaksimalkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian agar nantinya tercapai tujuan secara efektif dan efisien.

Setelah memahami fungsi manajemen secara umum, selanjutnya akan dibahas terkait mengenai pengertian Sumber Daya Manusia. Menurut Newman dan Hodgetts (1998:4) “*human resources management (HRM) is the process by which organizations ensure the effective use of their associates in the pursuit of both organizational and individual goals*”.

“manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang dilakukan suatu organisasi atau perusahaan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang ada digunakan secara efektif dalam usaha mencapai tujuan organisasi atau perusahaan serta tujuan individu”.

Dessler (1997:2) mengemukakan “*Human resources management refers to the policies and practices one need to carry out the people or human resources aspects of a management job*”.

“manajemen sumber daya manusia mengarah pada kebijakan dan tindakan yang dibutuhkan seseorang (manajer) untuk mengatur atau melaksanakan aspek sumber daya manusia dalam suatu tugas manajemen”.

Manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang fokus perhatiannya terkait dengan pemanfaatan dan pengembangan sumber daya manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan serta tujuan individu/ Selanjutnya Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia adalah “proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memerhatikan hubungan kerja, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan”. Dessler (2003:5).

Menurut Fayol (2010) dalam Wenas (2015:12) Fungsi manajemen yakni bahwa semua “manajer menjalankan fungsi manajemen, yaitu merencanakan, mengorganisasi, mengkoordinasi, dan mengendalikan. Dan biasa juga dengan: perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian”.

Inilah tujuan fungsi manajemen menurut Fayol (2010) dalam Wenas (2015:12):

1. “Fungsi Perencanaan, meliputi tugas-tugas menyusun rencana kegiatan kedepan dari suatu organisasi, yang meliputi rencana jangka panjang, menengah, pendek, rencana kegiatan serta menetapkan target yang hendak dicapai.
2. Fungsi Pengorganisasian, meliputi tugas-tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, bagaimana tugas-tugas itu dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dimana keputusan harus diambil.
3. Fungsi Kepemimpinan, karena suatu organisasi terdiri dari orang-orang adalah tugas seorang manajer untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan orang-orang saat ini. Saat mereka mengarahkan, memotivasi, memilih

saluran komunikasi yang efektif atau memecahkan konflik antar anggota semuanya ini adalah fungsi kepemimpinan seorang manajer.

4. Fungsi pengendalian, setelah tujuan-tujuan ditentukan, rencana di tuangkan, pengaturan struktural digambarkan, dan orang-orang dipekerjakan, dilatih, dimotivasi masih ada kemungkinan bahwa ada sesuatu yang keliru untuk memastikan semua urusan berjalan sebagai mana mestinya seorang manajer harus memantau kinerja organisasi”.

Sedangkan menurut Cherrington (1995), fungsi-fungsi sumber daya manusia terdiri dari:

1. Staffing/Employment

Fungsi ini terdiri dari tiga aktivitas penting, yaitu perencanaan, penarikan, dan seleksi sumber daya manusia. Sebenarnya para manajer bertanggung jawab untuk mengantisipasi kebutuhan sumber daya manusia. Dengan semakin berkembangnya perusahaan, para manajer menjadi lebih tergantung pada departemen sumber daya manusia untuk mengumpulkan informasi mengenai komposisi dan keterampilan tenaga kerja saat ini. Meskipun penarikan tenaga kerja dilakukan sepenuhnya oleh departemen sumber daya manusia, departemen lain tetap terlibat dengan menyediakan deskripsi dari spesifikasi pekerjaan untuk membantu proses penarikan.

Dalam proses seleksi, departemen sumber daya manusia melakukan penyaringan melalui wawancara, tes, dan menyelidiki latar belakang pelamar. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia untuk pengadaan tenaga kerja ini semakin meningkat dengan adanya

hukum tentang kesempatan kerja yang sama dan berbagai syarat yang diperlukan perusahaan.

2. *Performance Evaluation*

Penilaian kinerja sumber daya manusia merupakan tanggung jawab departemen sumber daya manusia dan para manajer. Para manajer menanggung tanggung jawab utama untuk mengevaluasi bawahannya dan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan bentuk penilaian kinerja yang efektif dan memastikan bahwa penilaian kinerja tersebut dilakukan oleh seluruh bagian perusahaan.

Departemen sumber daya manusia juga perlu melakukan pelatihan terhadap para manajer tentang bagaimana membuat standar kinerja yang baik dan membuat penilaian kinerja yang akurat.

3. *Compensation*

Dalam hal ini kompensasi/reward dibutuhkan suatu koordinasi yang baik antara departemen sumber daya manusia dengan para manajer. Para manajer bertanggung jawab dalam hal kenaikan gaji, sedangkan departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengembangkan struktur gaji yang baik. Sistem kompensasi yang memerlukan keseimbangan antara pembayaran dan manfaat yang diberikan kepada tenaga kerja. Pembayaran meliputi gaji, bonus, insentif, dan pembagian keuntungan yang diterima oleh karyawan. Manfaat meliputi asuransi kesehatan, asuransi jiwa, cuti, dan sebagainya. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kompensasi yang diberikan bersifat kompetitif diantara

perusahaan yang sejenis, adil, sesuai. Dengan hukum yang berlaku, dan memberikan motivasi.

4. *Training and Development*

Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk membantu para manajer menjadi pelatih dan penasehat yang baik bagi bawahannya, menciptakan program pelatihan dan pengembangan yang efektif baik bagi karyawan baru (orientasi) maupun yang sudah ada (pengembangan keterampilan), terlibat dalam program pelatihan dan pengembangan tersebut, memperkirakan kebutuhan perusahaan akan program pelatihan dan pengembangan, serta mengevaluasi efektivitas program pelatihan dan pengembangan. Tanggung jawab departemen sumber daya manusia dalam hal ini juga menyangkut masalah pemutusan hubungan kerja tanggung jawab ini membantu restrukturisasi perusahaan dan memberikan solusi terhadap konflik yang terjadi dalam perusahaan.

5. *Employee Relations*

Dalam perusahaan yang memiliki serikat pekerja, departemen sumber daya manusia berperan aktif dalam melakukan negosiasi dan mengurus masalah persetujuan dengan pihak serikat pekerja. Membantu perusahaan menghadapi serikat pekerja merupakan tanggung jawab departemen sumber daya manusia. Setelah persetujuan disepakati, departemen sumber daya manusia membantu para manajer tentang bagaimana mengurus persetujuan tersebut dan menghindari keluhan yang lebih banyak. Tanggung jawab utama departemen sumber daya manusia adalah untuk menghindari praktek-praktek yang tidak sehat

(misalnya : mogok kerja, demonstrasi). Dalam perusahaan yang tidak memiliki serikat kerja, departemen sumber daya manusia dibutuhkan untuk terlibat dalam hubungan karyawan. Secara umum, para karyawan tidak bergabung dengan serikat kerja jika gaji mereka cukup memadai dan mereka percaya bahwa pihak perusahaan bertanggung jawab terhadap kebutuhan mereka. Departemen sumber daya manusia dalam hal ini perlu memastikan apakah para karyawan diperlakukan secara baik dan apakah ada cara yang baik dan jelas untuk mengatasi keluhan. Setiap perusahaan, baik yang memiliki serikat pekerja atau tidak, memerlukan suatu cara yang tegas untuk meningkatkan kedisiplinan serta mengatasi keluhan dalam upaya mengatasi permasalahan dan melindungi tenaga kerja.

6. *Safety and Health*

Setiap perusahaan wajib untuk memiliki dan melaksanakan program keselamatan untuk mengurangi kejadian yang tidak diinginkan dan menciptakan kondisi yang sehat. Tenaga kerja perlu diingatkan secara terus menerus tentang pentingnya keselamatan kerja suatu program keselamatan kerja yang efektif dapat mengurangi jumlah kecelakaan dan meningkatkan kesehatan tenaga kerja secara umum. Departemen sumber daya manusia mempunyai tanggung jawab utama untuk mengadakan pelatihan tentang keselamatan kerja, mengidentifikasi dan memperbaiki kondisi yang membahayakan tenaga kerja, dan melaporkan adanya kecelakaan kerja.

7. *Personnel Research*

Dalam usahanya untuk meningkatkan efektifitas perusahaan, departemen sumber daya manusia melakukan analisis terhadap masalah individu dan perusahaan serta membuat perubahan yang sesuai. Masalah yang sering diperhatikan oleh departemen sumber daya manusia adalah penyebab terjadinya ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan, bagaimana prosedur penarikan dan seleksi yang baik, dan penyebab ketidakpuasan tenaga kerja. Departemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang menyinggung masalah ini. Hasilnya digunakan menilai apakah kebijakan yang sudah ada perlu diadakan perubahan atau tidak.

II.2 Pengertian Motivasi

Dalam melakukan suatu pekerjaan, untuk mencapai hasil yang baik dibutuhkan kerja sama antar person dan yang paling utama bagaimana kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, selain itu ada faktor motivasi yang mendorong mereka dalam menyelesaikan tugas. “motivasi orang bergantung pada kuat lemahnya motif yang ada. Motif berarti suatu keadaan di dalam diri seseorang (*inner state*) yang mendorong, mengaktifkan, menggerakkan dan menyalurkan perilaku kearah tujuan” (Koontz, 1990:115).

Secara etimologis, istilah motivasi berasal dari bahasa latin yakni *Movere*, yang berarti “menggerakkan”. (*To Move*). Ada banyak definisi para ahli mengenai motivasi diantaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Pamela & Oloko (2015:87) mendefinisikan motivasi adalah kunci dari organisasi yang sukses untuk menjaga kelangsungan pekerjaan dalam organisasi dengan cara dan bantuan yang kuat untuk bertahan hidup. Motivasi adalah memberikan bimbingan yang tepat atau arahan, sumber daya dan

imbalan agar mereka terinspirasi dan tertarik untuk bekerja dengan cara yang anda inginkan.

Menurut Chukwuma & Obiefuna (2014:23) mengatakan Motivasi adalah proses membangkitkan perilaku, mempertahankan kemajuan perilaku, dan menyalurkan perilaku tindakan yang spesifik. Dengan demikian, motif (kebutuhan, keinginan) mendorong karyawan untuk bertindak.

Steers & Porter (1983) dalam Miftahun & Sugiyanto (2010:98) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah suatu usaha yang dapat menimbulkan suatu perilaku, mengarahkan perilaku, dan memelihara atau mempertahankan perilaku yang sesuai dengan lingkungan kerja dalam organisasi. Motivasi kerja merupakan kebutuhan pokok manusia dan sebagai insentif yang diharapkan memenuhi kebutuhan pokok yang diinginkan, sehingga jika kebutuhan itu ada akan berakibat pada kesuksesan terhadap suatu kegiatan. Karyawan yang mempunyai motivasi kerja tinggi akan berusaha agar pekerjaannya dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Dari beberapa definisi tentang motivasi diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan suatu dorongan yang dapat menimbulkan suatu perilaku Individu agar terinspirasi dan tertarik dalam mencapai tujuan untuk memperoleh kepuasan dari apa yang dibutuhkannya.

II.2.1. Tujuan Motivasi

Ketika kita berbicara mengenai motivasi atau lebih tepat tentang perilaku yang dimotivasi (*Motivated Behavior*) ada 3 macam ciri khusus perilaku menurut Winardi (2004:346):

Pertama: perilaku yang dimotivasi berkelanjutan, maksudnya ia tetap ada untuk jangka waktu yang relatif lama.

Kedua: perilaku yang dimotivasi diarahkan ke arah pencapaian sesuatu, dan
Ketiga: ia merupakan perilaku yang muncul karena adanya sesuatu kebutuhan yang dirasakan.

Dalam suatu instansi atau lembaga motivasi sangat berperan penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Tujuan dalam memberikan motivasi kerja terhadap pegawai agar pegawai dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien. Dengan demikian berarti juga mampu memelihara dan meningkatkan moral, semangat dan gairah kerja, karena dirasakan sebagai pekerjaan yang menantang. Program dengan cara ini suatu organisasi atau lembaga dapat mendorong berkembangnya motivasi berprestasi dalam suatu instansi atau lembaga, yang akan memacu tumbuh dan berkembangnya persaingan sehat antara individu/tim kerja dalam suatu lembaga atau organisasi. Tetapi dalam individu setiap manusia tidak semua pegawai termotivasi lewat lingkungan kerjanya yang biasa disebut dengan motivasi eksternal, tetapi ada juga pegawai yang termotivasi dari dalam dirinya sendiri (motivasi internal) tanpa ada motivasi khusus yang dia dapatkan dalam lingkungan kerjanya.

II.2.2 Motivasi dan Kepuasan Kerja

Penting untuk membedakan konsep motivasi dengan konsep kepuasan kerja, karena sering kali istilah-istilah tersebut dicampuradukan. Kebanyakan pekerja mengembangkan perasaan-perasaan mereka terhadap berbagai macam aspek pekerjaan mereka seperti terhadap :

1. Imbalan yang diterima mereka
2. Supervisi yang dialami mereka
3. Peluang-peluang untuk meraih promosi dan sebagainya yang didapat diklasifikasikan sebagai sikap-sikap (*attitudes*).

Sikap-sikap yang ada merupakan reaksi afektif (perasaan-perasaan) yakni keyakinan dan pemikiran terhadap pekerjaan. Sikap-sikap yang paling sering ditanyakan berkaitan dengan reaksi afektif. Kepuasan merupakan sebuah kondisi akhir (*an end state*) yang timbul karena dicapainya tujuan tertentu. Hal tersebut adalah reaksi karyawan (perasaan-perasaan tentang) aspek-aspek dari situasi kerja. Motivasi terutama berkaitan dengan keinginan-keinginan sang individu dan bagaimana mereka dapat dipenuhi dalam situasi kerja.

II.3 Konsep Motivasi Pelayanan Publik

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk dengan konsep *public service motivation (PSM)* seperti yang dikembangkan oleh para peneliti administrasi publik di Barat. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seorang pemberi layanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada penerima layanan.

Public Service Motivation (PSM) atau motivasi pelayanan publik merupakan 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 pegawai untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya kepada kesejahteraan organisasi dan masyarakat (Perry, 1996). Ini mengartikan bahwa konsep PSM menunjukkan bahwa seorang pegawai publik akan terlibat dalam tingkah laku yang konsisten terhadap motif yang berorientasikan komunitas dan sikap altruistik. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seorang pekerja atau pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada publik.

II.4 Konsep Pelayanan

Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan Negara untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial, artinya Negara bertanggung jawab secara menyeluruh dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi terciptanya kesejahteraan sosial sehingga nantinya akan berdampak pada efektivitas suatu system pelayanan pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sangat bergantung terhadap sumber daya manusianya, maka dari itu diharapkan upaya Negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang di pelopori oleh penyelenggara pelayanan publik sehingga nantinya akan berdampak pada efektifitas dan efisiensi pelayanan birokrasi pemerintahan.

II.4.1 Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, istilah pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya pelayanan atau melayani adalah sebuah serangkaian proses kegiatan yang bersifat tidak berwujud guna memenuhi kepentingan dalam suatu organisasi. Ada banyak definisi para ahli terkait mengenai pelayanan diantaranya adalah sebagai berikut:

Berkaitan dengan kualitas pelayanan, Gronroos (1990:27) mendefinisikan pelayanan (*service*) sebagai suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas, terjadi interaksi dengan seseorang atau mesin secara fisik dan penyediaan kepuasan pelanggan. Pelayanan (*service*) adalah sesuatu manfaat yang bersifat intangible,

yang dibayar langsung atau tidak langsung dan biasanya meliputi komponen fisik besar atau kecil atau teknikal.

Pelayanan menurut Kotler (2002:83) adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Dalam pelayanan terdapat berbagai jenis, H.A.S Moenir (2002) membagi pelayanan secara umum menjadi dua jenis utama, yaitu:

- a. Layanan Fisik, yang sifatnya pribadi sebagai manusia.
- b. Layanan Administratif, yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi.

Selanjutnya menurut Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal tersebut membuktikan bahwa pelayanan tidak bersifat wujud melainkan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan (pelanggan).

Sedangkan menurut Mahmoedin (2010:2) pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi/perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk atau proses dalam pemenuhan kebutuhan atau keinginan seseorang, dalam hal ini yang dimaksudkan yakni penerima pelayanan (masyarakat).

II.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml (1990) dalam Subroto dan Yamit (2004) mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti:

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan pemberian layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan/pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan/pegawai mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan/organisasi dan perusahaan/organisasi bias menciptakan rasa aman bagi pelanggannya.
- d. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan/organisasi, serta penampilan karyawan/pegawai.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan/organisasi (Tjiptono, 2004).

II.5 Konsep Pelayanan Publik

II.5.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 yakni “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, kesekretariatan, lembaga tertinggi dan tinggi Negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk badan usaha milik daerah.
- c. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

- d. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- e. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- f. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

II.5.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Menurut Kotler & Keller (2012) dalam Tjiptono (2014) secara garis besar karakteristik jasa terdiri dari intangibility, inseparability, variability/heterogeneity, perishability dan lack of ownership.

1. *Intangibility*: jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha. Oleh karena itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
2. *Inseparability*: barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
3. *Heterogeneity/variability/inconsistenc*: jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya terdapat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4. *Perishability*: berarti jasa tidak dapat disimpan dan tidak tahan lama.
5. *Lack of Ownership*: merupakan perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan hanya akan memiliki akses personal dan dengan jangka waktu yang terbatas.

II.6 Kinerja

II.6.1 Pengertian Kerja dan Kinerja

Sebagai manusia dalam kehidupan, secara alamiah melakukan aktivitas-aktivitas, salah satu wujud dari aktivitas tersebut adalah kerja. Manusia bekerja mengandung unsur kegiatan sosial, menghasilkan barang atau jasa yang pada akhirnya untuk memenuhi kebutuhan dari pekerjaan yang dilakukan. Hasil pekerjaan inilah yang juga dinikmati seseorang sebagai hasilnya mendapatkan imbalan baik berupa barang atau jasa. Menurut kamus besar bahasa Indonesia “ kerja diartikan sebagai kegiatan untuk melakukan sesuatu yang dilakukan atau diperbuat dan sesuatu yang dilakukan untuk mencari nafkah, mata pencaharian”.

Menurut Ndraha (1991:1), “kerja adalah proses penciptaan atau pembentukan nilai baru pada suatu unit sumber daya, pengubah atau penambahan nilai pada suatu unit alat pemenuhan kebutuhan yang ada”. Sedangkan Menurut Poerwadarminta (2002:492) “ kerja adalah melakukan sesuatu”.

Menurut Renita (2006:125) kerja dipandang dari sudut sosial merupakan kegiatan yang dilakukan dalam upaya untuk mewujudkan kesejahteraan umum, terutama bagi orang-orang terdekat (keluarga) dan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas peneliti menyimpulkan bahwa kerja merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk diselesaikan sehingga mendapatkan hasil dari pekerjaan yang dilakukan baik berupa barang atau jasa ataupun berupa upah atau gaji.

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi.

Istilah kinerja digunakan untuk mengukur hasil yang telah dicapai sehubungan dengan kegiatan atau aktivitas perusahaan, apakah kinerja perusahaan telah baik atau perlu adanya evaluasi-evaluasi kebelakang mengenai hasil yang dicapai. Beberapa pengertian kinerja dari beberapa ahli yaitu: Dalam kamus umum Bahasa Indonesia menyatakan bahwa kinerja adalah apa yang dicapai atau prestasi kerja yang terlihat. Selain itu kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dan mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Secara umum dapat juga dikatakan bahwa kinerja. Pendapat lainnya menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan

organisasi bersangkutan secara legal, dan tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Mangkunegara (2000:67) dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut : Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Sedangkan Rivai (2006:309) mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Adapun pengertian kinerja menurut Stephen Robbins yang diterjemahkan oleh Harbani Pasolong, Kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Pasolong, 2007:176).

II.6.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja

Kinerja merupakan salah satu gambaran tentang diri seseorang karyawan atau pegawai dengan berbagai standar tugas yang telah diberikan kepada pegawai tersebut sebagai salah satu bentuk tanggung jawab. Kinerja (*performance*) ini cenderung dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dibagi menjadi dua katagori yaitu faktor finansial dan nonfinansial.

- a. Faktor finansial meliputi gaji, tunjangan dan jaminan sosial.
- b. Faktor non finansial terdiri dari lingkungan kerja gambaran pekerjaan, kepemimpinan dan alat.

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran

imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Oleh karenanya, menurut model *partnerlawyer* kinerja individu pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

1. Harapan mengenai imbalan
2. Dorongan
3. Kemampuan
4. Kebutuhan
5. Persepsi terhadap tugas
6. Imbalan internal
7. Eksternal
8. Persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja

Beberapa aspek yang mendasar dan paling pokok dari pengukuran kinerja adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategis organisasi, dengan menetapkan secara umum apa yang diinginkan oleh organisasi sesuai dengan tujuan, visi dan misinya.
2. Merumuskan indikator kinerja dan ukuran kinerja, yang mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung. Sedangkan indikator kinerja mengacu pada pengukuran kinerja secara langsung yang berbentuk keberhasilan utama (*critical succes factors*) dan indikator kinerja kunci (*key perfomance indicator*).
3. Mengukur tingkat capaian tujuan dan sasaran organisasi, menganalisis hasil pengukuran kinerja yang dapat diimplementasikan dengan membandingkan tingkat capaian tujuan, dan sasaran organisasi.
4. Mengevaluasi kinerja dengan menilai kemajuan organisasi dan pengambilan keputusan yang berkualitas, memberikan gambaran atau hasil kepada organisasi seberapa besar tingkat keberhasilan tersebut dan mengevaluasi langkah apa yang diambil organisasi selanjutnya.

II.6.3 Perbedaan Evaluasi Kinerja dengan Pengukuran Kinerja

Seringkali evaluasi kinerja (*performance evaluation*) dengan pengukuran kinerja (*performance measurement*) dianggap mempunyai kesamaan dan mempunyai arti definisi yang sama. Seringkali evaluasi dikaitkan dengan pemantauan (*monitoring*), namun pengertian evaluasi dan *monitoring* secara esensial keduanya dapat dibedakan, meskipun ada kesamaan dan perbedaannya, beberapa perbedaannya adalah sebagai berikut :

1. Pengertian evaluasi mempunyai cakupan lebih luas daripada *monitoring*, karena evaluasi lebih menekankan pada sasaran dan strategi yang dilaksanakan, apakah sudah tepat atau tidak pada pelaksanaan tersebut.
2. Pengertian evaluasi dianggap kurang intens atau kurang sesuai dengan kebutuhan organisasi, sedangkan *monitoring* dilakukan lebih intens dan kontinu (terkonsentrasi).
3. Pihak yang mengevaluasi (*evaluator*) pada umumnya berasal dari pihak luar (*external*) dari organisasi yang dinilai, meskipun tidak menutup kemungkinan dilakukan oleh pihak dalam (*internal*) sendiri, sedangkan *monitoring* hanya dilakukan oleh pihak internal saja.

Sedangkan pengertian evaluasi sebagai proses pengukuran dan membandingkan daripada hasil kegiatan operasional yang telah dicapai dengan hasil yang seharusnya dicapai menurut target dan standar yang telah ditentukan oleh organisasi. Evaluasi kinerja dapat disimpulkan dan merupakan : 1) sebagai alat baik untuk menentukan apakah karyawan telah memberikan hasil kerja yang memadai dan sudah melaksanakan aktivitas kinerja sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan organisasi, 2) sebagai cara untuk menilai kinerja karyawan dengan melakukan penilaian tentang kekuatan dan kelemahan karyawan, 3)

sebagai alat yang baik untuk menganalisis kinerja karyawan dan membuat rekomendasi perbaikan dan pengembangan selanjutnya.

Dalam suatu organisasi dikenal tiga jenis kinerja yang dapat dibedakan menjadi, sebagai berikut : 1) kinerja operasional (*operation performance*), kinerja ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan sumber daya yang digunakan oleh perusahaan seperti modal, bahan baku, teknologi dan lain-lain. Sejauh mana penggunaan tersebut secara maksimal untuk mencapai keuntungan atau mencapai visi dan misinya. 2) kinerja administratif (*administrative performance*), kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi. Termasuk didalamnya struktur administratif yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan. Selain ini berkaitan dengan kinerja mekanisme aliran informasi antarunit kerja dalam organisasi. 3) kinerja strategis (*strategic performance*), kinerja ini berkaitan atas kinerja perusahaan dievaluasi ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi perusahaan khususnya secara strategi perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya.

II.7 Penelitian Terdahulu

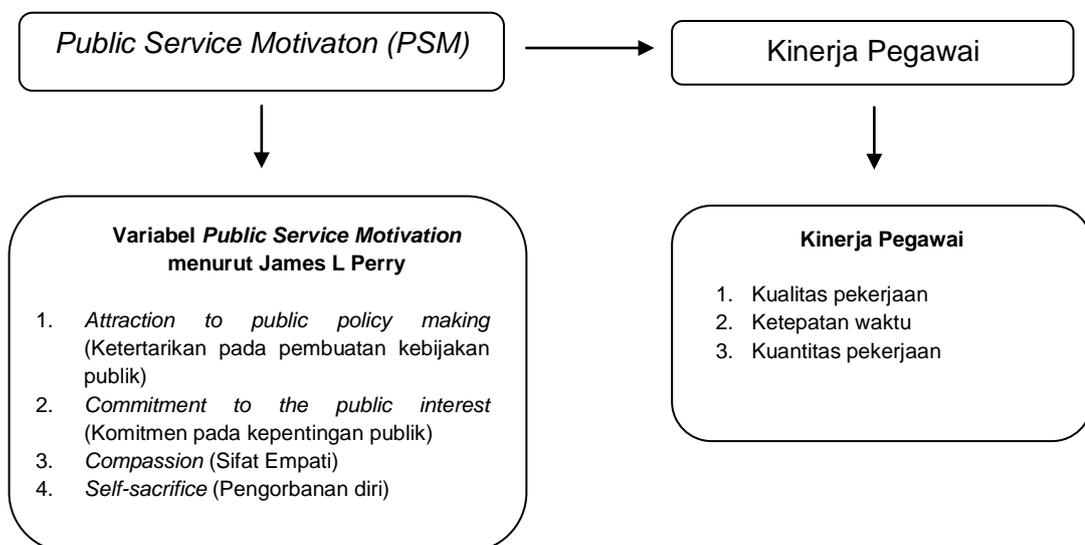
Menurut Khasanah (2015) telah melakukan penelitian dengan judul *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Badan Perizinan Terpadu Dan Penanaman Modal Di Kota Makassar*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dengan penyebaran angket. Responden adalah pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar yang berjumlah 43 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap

kinerja pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar.

II.8 Kerangka Konsep

Public Service Motivation (PSM) atau motivasi pelayanan publik 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 (Perry,1996). Ada 4 dimensi nilai-nilai dalam skala pengukuran motivasi pelayanan publik menurut Perry dan Wise (1990) yaitu ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik, komitmen pada kepentingan publik, rasa empati dan pengorbanan diri.

Berdasarkan uraian diatas, maka berikut adalah kerangka konseptual dari motivasi pelayanan publik dan pengaruhnya terhadap kinerja pegawai Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel – Sulbar:



Sumber: Data Primer

Gambar 1. Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Pendekatan tersebut digunakan untuk menjelaskan tentang pengaruh antara Motivasi pelayanan publik dengan Kinerja Pegawai Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel – Sulbar.

III.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan paradigma sederhana. Dalam hal ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel – Sulbar.

III.3 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menentukan salah satu objek penelitian yaitu pada Kantor Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel - Sulbar dengan pertimbangan memudahkan penulis dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan.

III.4 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) maupun non ASN Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel - Sulbar yang berjumlah 60 pegawai.

III.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Penelitian Pustaka

Pustaka adalah penelitian yang dilakukan dipergustakaan dengan membaca buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan hipotesis atau pokok permasalahan.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan ini bertujuan untuk memperoleh bahan atau data yang diperlukan, yang dilaksanakan dengan cara observasi lapangan.

Selain itu diadakan pula seperti:

- Kuisisioner

Kuisisioner dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada responden terkait dengan penelitian yang ada. Pernyataan yang diajukan disebarakan melalui *online* (Google Forms).

- Telaah Dokumen

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari dokumen dan sumber-sumber data sekunder lainnya yang dapat mendukung data-data primer yang diperoleh melalui kuisisioner.

III.6 Sumber Data dalam Penelitian

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden sebagai obyek penelitian. Data ini diperoleh melalui observasi dan juga hasil kuesioner yang diberikan kepada responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2006). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan penelitian. Data pendukung seperti data tentang pegawai, jumlah Pasien yang dirawat dalam satu tahun dan data sarana dan prasarana rumah sakit, dll.

III.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kuantitatif yaitu mendeskripsikan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Ditetapkan klasifikasi jawaban sebanyak empat kelas dengan menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2013:107) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala *Liker* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, diantaranya sebagai berikut:

1. Sangat setuju/sangat baik diberi skor 4
2. Setuju/baik diberi skor 3

3. Tidak setuju/tidak baik diberi skor 2
4. Sangat tidak setuju/sangat tidak baik diberi skor 1

Menurut Santoso (2014:222) pedoman atau dasar pengambilan keputusan dalam uji chi square dapat dilakukan dengan cara melihat nilai tabel output “Chi Square Test” dari hasil olah data SPSS. Dalam pengambilan keputusan untuk uji chi square ini, kita dapat berpedoman pada dua hal, yakni membandingkan antara nilai **Asymp. Sig.** (2-tailed) dengan batas kritis yakni 0,05 atau dapat juga dengan cara membandingkan antara nilai chi square hitung dengan nilai chi square tabel pada signifikansi 5%.

Adapun analisis hasil penelitian yang menggunakan tabel kontingensi dengan analisis chi square sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_{oi} - f_{ei})^2}{f_{ei}}$$

Keterangan: F_{oi} : Frekuensi Nilai Observasi (Pengamatan)

F_{ei} : Frekuensi Nilai Expected (Harapan)

III.8 Pengujian Data

Pengujian data digunakan dalam penelitian ini guna untuk memastikan bahwa seluruh instrumen pengukuran (kuesioner) relevan dan layak untuk digunakan. Adapun pengujian data dimaksudkan dalam hal ini yaitu:

- a. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistic *cronbach's alpha* (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 (Imam Ghozali, 2007 : 41).

- b. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor variabel.

III.9 Perumusan Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji Chi-square atau chi kuadrat. Uji chi-square ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen (Y) dengan variabel independent (X). Signifikan berarti terdapat hubungan antara kedua variabel tersebut. Dengan penentuan Hipotesis sebagai berikut:

H_0 :Tidak Ada pengaruh Tingkat Motivasi Pelayanan Publik terhadap kinerja pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar.

H_1 :Ada pengaruh Tingkat Motivasi Pelayanan Publik terhadap kinerja pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar.

Dilihat pada kolom pearson chi square. Dilihat nilai taraf signifikansi chi square $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak tidak signifikan chi square $< 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_1 diterima signifikan. namun jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

III.10 Definisi Operasional Variable

Motivasi (X) adalah merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independen adalah motivasi pelayanan publik. Indikator motivasi pelayanan publik menurut *James L Perry* sebagai berikut:

1. *Attraction to public policy making* (Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik). Adapun indikatornya yaitu:

- Pandangan terhadap proses dalam pembuatan kebijakan.
- Ketertarikan terhadap proses yang bersih dalam pembuatan kebijakan.

2. *Commitment to the public interest* (Komitmen pada kepentingan publik).

Adapun indikatornya yaitu:

- Ketertarikan terhadap hal-hal yang terjadi dilingkungan sekitarnya.
- Berkontribusi terhadap lingkungan sekitar tanpa ada rasa egois.
- Kesadaran akan pentingnya makna pelayanan publik.
- Menempatkan kepentingan masyarakat di atas kepentingan diri sendiri.
- Kesadaran bahwa pelayanan publik adalah tanggung jawab terhadap negara.

3. *Compassion* (Sifat Empati). Adapun indikatornya yaitu:

- Ketertarikan terhadap program-program sosial.
- Dukungan terhadap program-program untuk kepentingan publik.

4. *Self Sacrifice* (Pengorbanan diri). Adapun indikatornya yaitu:

- Perasaan senang ketika melayani masyarakat.
- Rela mengambil resiko untuk kepentingan orang lain dan siap berkorban demi kepentingan masyarakat.

Kinerja (Y) adalah variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kinerja. Kinerja pegawai dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Kualitas kerja. Adapun indikatornya yaitu:

- Mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat daripada kepentingan lain.
- Pekerjaan yang dilakukan telah memenuhi standar kualitas organisasi.

2. Ketepatan Waktu. Adapun indikatornya yaitu:

- Menyelesaikan seluruh pekerjaan tepat pada waktunya.

3. Inisiatif. Adapun indikatornya yaitu:

- Melaksanakan tugas tanpa menunggu instruksi dari atasan atau pimpinan.

4. Kemampuan. Adapun indikatornya yaitu:

- Mampu bekerjasama dengan pegawai lain dalam melaksanakan tugas.
- Mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

IV.1 Gambaran Umum Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar

IV.1.1 Sejarah Singkat Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar

Balai Pengelola Transportasi Darat yang selanjutnya dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 154 Tahun 2016 ini disebut BPTD merupakan unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perhubungan Darat.

Balai Pengelola Transportasi Darat adalah instansi pemerintahan yang dibawah naungan kementerian perhubungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat yang dimana memiliki tugas melaksanakan pengelolaan transportasi darat dengan karakteristik daratan yang terdapat pelayanan transportasi jalan, serta pelabuhan sungai, danau, dan penyebrangan komersial dan perintis.

- A. Bahwa dalam rangka pelaksanaan amanah undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, maka perlu dilaksanakan penataan organisasi unit pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat;
- B. Bahwa dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas unit pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan dan;
- C. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan peraturan menteri perhubungan tentang organisasi dan Tata Kerja Balai Pengelola Transportasi Darat.

IV.2 Visi, Misi dan Budaya Instansi

IV.2.1 Visi

Terwujudnya pelayanan transportasi darat yang selamat, aman, nyaman, tertib dan lancar.

IV.2.2 Misi

1. Menciptakan sistem pelayanan transportasi darat yang selamat, aman nyaman, tertib, lancar dan mampu menjangkau masyarakat dalam wilayah Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat.
2. Menciptakan dan mengorganisasi transportasi jalan, sungai, danau dan penyebrangan serta perkotaan yang berkualitas, berdaya saing dan berkelanjutan.
3. Mendorong berkembangnya industri transportasi darat yang transparan dan akuntabel.
4. Membangun prasarana dan sarana transportasi darat.

IV.2.3 Motto

“Siap mengelola transportasi secara professional, inovatif dan visioner dalam menghadirkan tata kelola transportasi darat yang selamat, aman, nyaman, tertib dan lancar”

IV.3 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi

IV.3.1 Tugas dan Fungsi BPTD

Kantor Induk BPTD, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan, sungai, danau dan penyebrangan serta penyelenggara pelabuhan penyebrangan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

Dalam melaksanakan tugas, Kantor Induk BPTD menyelenggarakan fungsi:

- A. Penyusunan rencana, program, dan anggaran.
- B. Pelaksanaan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan terminal penumpang Tipe A, terminal barang, unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor (UPPKB), pelaksanaan kalibrasi peralatan pengujian berkala kendaraan bermotor, pelaksanaan pemeriksaan fisik rancang bangun sarana angkutan jalan serta pengawasan teknis sarana lalu lintas dan angkutan jalan di jalan nasional dan pengujian berkala kendaraan bermotor dan industry karoseri.
- C. Pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas, pengawasan angkutan orang antar kota antar provinsi, angkutan orang tidak dalam trayek, angkutan barang, penyidikan dan pengusulan sanksi administrasi terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan jalan, serta pengawasan tarif angkutan jalan.
- D. Pelaksanaan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan pelabuhan sungai, danau penyebrangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang

belum diusahakan secara komersial, serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan angkutan sungai, danau dan penyeberangan yang komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial, penjaminan keamanan dan kertertiban, penyidikan dan pengusulan sanksi administrative terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan dibidang lalu lintas dan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan pelayanan jasa kepelabuhanan serta pengusulan dan pemantauan tariff dan penjadwalan angkutan sungai, danau, dan penyebrangan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

- E. Pelaksanaan urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hokum, dan hubungan masyarakat, dan
- F. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan.

IV.3.2 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT

STRUKTUR ORGANISASI BALAI PENGELOLA TRANSPORTASI DARAT TIPE A



Sumber: Data primer

Gambar 2. Struktur Organisasi Balai Pengelola Transportasi Darat

Balai pengelola transportasi darat terdiri atas:

- Subbagian Tata Usaha, mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan rencana, program, dan anggaran, urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat serta evaluasi dan pelaporan.
- Seksi Sarana dan Prasarana Transportasi jalan mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan terminal penumpang, terminal barang, unit pelaksana penimbangan kendaraan bermotor (UPPKB), pelaksanaan kalibrasi peralatan pengujian berkala kendaraan bermotor, pelaksanaan pemeriksaan fisik rancang bangun sarana angkutan jalan, serta pengawasan teknis sarana lalu lintas dan angkutan jalan di jalan nasional dan pengujian berkala kendaraan bermotor dan industri karoseri.
- Seksi Lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan manajemen dan rekayasa lalu lintas di jalan nasional, pengawasan angkutan orang lalu lintas batas negara dan/atau antar kota antar provinsi, angkutan orang tidak dalam trayek, dan angkutan barang, penyidikan dan pengusulan sanksi administrasi terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, serta pengawasan tarif angkutan jalan.
- Seksi Transportasi sungai, danau dan penyeberangan komersial dan perintis mempunyai tugas melakukan penyusunan bahan pembangunan, pemeliharaan, peningkatan, penyelenggaraan, dan pengawasan pelabuhan penyeberangan, pengaturan, pengendalian, dan pengawasan

angkutan sungai, danau dan penyeberangan, penjaminan keamanan dan ketertiban, penyidikan dan pengusulan sanksi administratif terhadap pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang lalu lintas dan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan, peningkatan kinerja dan keselamatan lalu lintas dan angkutan, pelayanan jasa kepelabuhanan, pengusulan dan pemantauan tarif dan penjadwalan angkutan sungai, danau, dan penyeberangan, serta penyelenggara pelabuhan penyeberangan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial dan pelabuhan yang belum diusahakan secara komersial.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

V.1 Deskripsi Data

Pada bab ini penulis menguraikan hasil dan pembahasan penelitian dalam meneliti apakah terdapat pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Provinsi Sul-Sel & Sul-Bar. Dalam penelitian ini penulis menjelaskan hasil penelitian yaitu data primer berupa hasil olahan kuesioner dan data sekunder berupa hasil telaah dokumen dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Provinsi Sulse & Sulbar.

Data-data yang didapatkan dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pembagian kuesioner terhadap 60 responden, yaitu pegawai pada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XIX Provinsi Sulse & Sulbar. Dalam pengolahan data tersebut, hasil dari masing-masing indikator kemudian ditetapkan dalam bentuk presentasi jawaban yang diberikan dari tiap-tiap indikator yang ada, hal tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

V.1.1 Indikator *Attraction to Public Policy Making* (Ketertarikan Pada Pembuatan Kebijakan Publik)

Indikator *attraction to public policy making* (Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik) dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 1 butir pernyataan, hasil dari tanggapan responden *attraction to public policy making* (Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik) dapat dijelaskan pada table berikut:

Tabel 1.
Tanggapan Responden Mengenai Indikator *Attraction To Public Policy Making*
(Ketertarikan Pada Pembuatan Kebijakan Publik)

<i>Attraction to public policy making</i> (Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik)							
No	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-Rata
		SS	S	TS	STS		
1	X1.1	51	9	0	0	60	3,85
Rata-rata							3,85

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, pernyataan 1 yaitu tentang ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan yang bersih dari 60 responden, 51 (85%) orang pegawai yang menjawab sangat setuju, 9 (15%) orang pegawai yang menjawab setuju.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa keseluruhan pernyataan indikator *attraction to public policy making* (ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik) memperoleh rata-rata sebesar 3,82% hal tersebut berarti bahwa indikator *attraction to public policy making* (ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik) berjalan dengan baik.

V.1.2 Indikator *Commitment To The Public Interest* (Komitmen Pada Kepentingan Publik)

Indikator *Commitment to the public interest* (Komitmen pada kepentingan publik) dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan 2 butir pernyataan yang akan dijelaskan pada table berikut:

Tabel 2.
Tanggapan Responden Mengenai *Commitment to the public interest* (Komitmen pada Kepentingan Publik)

<i>Commitment to the public interest</i> (Komitmen pada kepentingan publik)							
No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata
		SS	S	TS	STS		
1	X2.1	45	15	0	0	60	3,75
2	X2.2	47	13	0	0	60	3,78
Rata-rata							3,76

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Tanggapan responden mengenai indikator *commitment to the public interest* (komitmen pada kepentingan publik) sesuai dengan table yang diuraikan sebelumnya bahwa pada pernyataan pertama mengenai keyakinan dan kepercayaan penuh terhadap tugas dan tanggung jawab untuk selalu menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi maupun golongan, 15 (25%) orang pegawai menjawab setuju serta 45 (75%) orang pegawai menjawab sangat setuju, pada pernyataan kedua tentang petugas pelayanan publik yang sudah seharusnya mengabdikan diri untuk kepentingan masyarakat, 13 (21,66%) orang pegawai menjawab setuju serta 47 (78,33%) orang pegawai menjawab sangat setuju.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa keseluruhan pernyataan indikator *commitment to the public interest* (komitmen pada kepentingan publik) memperoleh rata-rata sebesar 3,76%. Hal tersebut berarti bahwa penanaman Komitmen pada kepentingan publik pada pegawai Direktorat Jenderal Perhubungan Darat BPTD Wilayah XIX Provinsi Sulsel-Sulbar berjalan sangat baik.

V.1.3 Indikator *Compassion* (Sifat Empati)

Indikator *Compassion* (Sifat Empati) dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan 2 butir pernyataan yang akan dijelaskan pada tabel berikut

Tabel 3.
Tanggapan Responden Mengenai *Compassion* (Sifat Empati)

<i>Compassion</i> (Sifat Empati)							
No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata
		SS	S	TS	STS		
1	X3.1	25	35	0	0	60	3,41
2	X3.2	31	29	0	0	60	3,51
Rata-rata							3,46

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Tanggapan responden mengenai indikator *compassion* (sifat empati) seperti pada tabel diatas bahwa pada pernyataan pertama mengenai ketertarikan terhadap program ataupun kegiatan sosial, sebanyak 35 (58,33%) pegawai menjawab setuju, 25 (41,66%) orang pegawai menjawab sangat setuju, pada pernyataan kedua mengenai pemberian dukungan penuh terhadap program ataupun kegiatan untuk kepentingan publik.

Dari uraian dan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan pernyataan indikator *compassion* (sifat Empati) memperoleh skor rata-rata sebesar 3,46% artinya bahwa kesadaran pegawai Direktorat Jenderal Perhubungan Darat BPTD Wilayah XIX Provinsi Sulsel-Sulbar dalam kesediaan untuk melakukan pelayanan kepada khalayak umum yang didasarkan pada nilai atau keinginan untuk melayani orang lain tanpa memedulikan diri sendiri sudah berjalan dengan baik.

V.1.4 Indikator *Self-sacrifice* (Pengorbanan Diri)

Indikator *Self-sacrifice* (Pengorbanan diri) dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan 2 butir pernyataan yang akan dijelaskan pada tabel berikut

Tabel 4.
Tanggapan Responden Mengenai *Self-sacrifice* (Pengorbanan diri)

<i>Self-sacrifice</i> (Pengorbanan diri)							
No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata
		SS	S	TS	STS		
1	X4.1	29	26	5	0	60	3,40
2	X4.2	27	29	3	1	60	3,36
Rata-rata							3,38

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Tanggapan responden mengenai *self-sacrifice* (pengorbanan diri) seperti pada tabel diatas dapat diuraikan bahwa pada pernyataan pertama mengenai keyakinan bahwa membuat perubahan pada masyarakat lebih berarti dibandingkan dengan membuat prestasi pribadi, sebanyak 26 (43,33%) orang pegawai menjawab setuju, 29 (48,33%) orang pegawai menjawab sangat setuju,

dan 5 (8,33%) orang pegawai menjawab tidak setuju, pada pernyataan kedua mengenai prioritas pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial, sebanyak 29 (48,33%) orang pegawai menjawab setuju, 27 (45%) orang pegawai menjawab sangat setuju, 3 (5%) orang pegawai menjawab tidak setuju, dan 1 (1,66%) orang pegawai menjawab sangat tidak setuju.

Dari tabel dan uraian diatas dapat dijelaskan bahwa keseluruhan pernyataan dalam indikator *self-sacrifice* (pengorbanan diri) memperoleh rata-rata sebesar 3,38% hal tersebut berarti bahwa proses pemberian pelayanan sebagai respon emosional terhadap masyarakat mencakup sikap kecintaan pada negara (*patriotism*) telah berjalan dengan baik walaupun belum optimal dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai dari keseluruhan pernyataan yang menjawab tidak setuju, yaitu sebanyak 3 (5%) orang pegawai dan 1 (1,66%) orang pegawai menjawab sangat tidak setuju.

V.1.5 Indikator Kualitas Pekerjaan

Indikator Kualitas Pekerjaan dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan 4 butir pernyataan yang akan dijelaskan pada tabel berikut

Tabel 5.
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pekerjaan

Kualitas Pekerjaan							
No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata
		SS	S	TS	STS		
1	Y5.1	22	37	1	0	60	3,35
2	Y5.2	21	39	0	0	60	3,35
3	Y5.3	20	39	1	0	60	3,31
4	Y5.4	23	34	3	0	60	3,33
Rata-rata							3,33

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Tanggapan responden mengenai kualitas pekerjaan seperti pada tabel diatas dapat diuraikan bahwa pada pernyataan pertama mengenai pekerjaan yang sudah memenuhi standar kerja yang telah ditetapkan, sebanyak 37 (61,66%) orang menjawab setuju, 22 (36,66%) orang pegawai menjawab sangat setuju, dan 1 (1,66%) orang pegawai menjawab tidak setuju, pada pernyataan kedua mengenai tugas yang dilakukan telah memenuhi harapan atasan dan instansi, sebanyak 39 (65%) orang pegawai menjawab setuju, 21 (35%) orang pegawai menjawab sangat setuju, pada pernyataan ketiga mengenai kepuasan atasan terhadap kinerja pegawai, sebanyak 39 (65%) orang pegawai menjawab setuju, 20 (33,33%) orang pegawai menjawab sangat setuju, serta 1 (1,66%) orang pegawai menjawab tidak setuju, sedangkan pada pernyataan keempat

mengenai perubahan organisasi membuat hasil pekerjaan pegawai semakin baik, sebanyak 34 (56,66%) orang pegawai menjawab setuju, 23 (38,33%) orang pegawai menjawab sangat setuju, serta 3 (5%) orang pegawai menjawab tidak setuju.

Dari uraian tersebut, dapat dijelaskan bahwa keseluruhan pernyataan indikator Kualitas Pekerjaan memperoleh skor rata-rata sebesar 3,33% artinya bahwa pelaksanaan kualitas pekerjaan telah berjalan dengan baik, meskipun belum terlalu optimal dikarenakan beberapa pegawai yang tidak setuju sebanyak 5 (8,33%) orang pegawai dari keseluruhan pernyataan, sehingga dapat dijelaskan bahwa Kualitas Pekerjaan pegawai Direktorat Jenderal Perhubungan Darat BPTD Wilayah XIX Provinsi Sulsel-Sulbar berjalan dengan sangat baik.

V.1.6 Indikator Ketepatan Waktu

Indikator Ketepatan Waktu dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan 2 butir pernyataan yang akan dijelaskan pada tabel berikut

Tabel 6.
Tanggapan Responden Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu							
No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata
		SS	S	TS	STS		
1	Y6.1	26	32	2	0	60	3,40
2	Y6.2	20	40	0	0	60	3,33
Rata-rata							3,36

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu seperti pada tabel diatas dapat diuraikan bahwa pada pernyataan pertama mengenai pekerjaan yang memiliki tenggat waktu (*deadline*) yang jelas, sebanyak 32 (53,33%) orang pegawai menjawab setuju, 26 (43,33%) orang pegawai menjawab sangat setuju, serta 2 (3,33%) orang pegawai menjawab tidak setuju, sedangkan pada pernyataan kedua mengenai pengerjaan tugas tepat pada waktunya, sebanyak 40 (66,66%) orang pegawai menjawab setuju, serta 20 (33,33) orang pegawai menjawab sangat setuju.

Dari uraian tersebut, dapat dijelaskan bahwa dari keseluruhan pernyataan indikator Ketepatan Waktu memperoleh skor rata-rata sebesar 3,36% artinya bahwa ketegasan terhadap ketepatan waktu yang telah dijalankan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat BPTD Wilayah Xix Provinsi Sulsel-Sulbar berjalan dengan sangat baik.

V.1.7 Indikator Kuantitas Pekerjaan

Indikator Kuantitas Pekerjaan dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan 2 butir pernyataan yang akan dijelaskan pada tabel berikut

Tabel 7.
Tanggapan Responden Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas Pekerjaan							
No.	Pernyataan	Skor				Jumlah	Rata-rata
		SS	S	TS	STS		
1	X7.1	16	43	1	0	60	3,25
2	X7.2	7	22	31	0	60	2,60
Rata-rata							2,92

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Tanggapan responden mengenai kuantitas pekerjaan seperti pada tabel diatas dapat diuraikan bahwa pada pernyataan pertama mengenai deskripsi dari banyaknya tugas yang dikerjakan sangat jelas, sebanyak 43 (71,66%) orang pegawai menjawab setuju, 16 (26,66%) orang pegawai menjawab sangat setuju, serta 1 (1,66%) orang pegawai menjawab tidak setuju, sedangkan pada pernyataan kedua mengenai beban kerja yang semakin kompleks, sebanyak 22 (36,66%) orang pegawai menjawab setuju, 7 (11,66%) orang pegawai menjawab sangat setuju, serta 31 (51,66%) orang pegawai menjawab tidak setuju.

Dari uraian tersebut, dapat dijelaskan bahwa dari keseluruhan pernyataan indikator Kuantitas Pekerjaan memperoleh skor rata-rata sebesar 2,92 artinya hal tersebut berarti bahwa kuantitas pekerjaan pegawai pada Direktorat Jenderal Perhubungan Darat BPTD Wilayah XIX Provinsi Sulsel-Sulbar belum berjalan dengan optimal hal tersebut dapat dilihat sebanyak 32 (53,33%) orang pegawai menjawab tidak setuju.

V.2 Analisis Data

V.2.1 Pengujian Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji seberapa tepat alat pengukur dapat mengungkapkan konsep gejala/kejadian yang diukur, secara sederhana bahwa untuk menguji tingkat validitas instrument penelitian.

Dalam hal ini dapat dirumuskan sebagai berikut: yaitu,

- a. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid;
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.

Selain itu dapat pula dinilai dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) yaitu:

- a. Jika nilai signifikansi <0,05 maka dinyatakan valid,
- b. Sedangkan apabila nilai signifikansi >0,05 maka dinyatakan tidak valid

Namun dalam penelitian ini model pengujian yang digunakan yaitu perbandingan nilai signifikansi (Sig.)

Pengujian validitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

1. *Attraction To Public Policy Making* (Ketertarikan Pada Pembuatan Kebijakan Publik)

Tabel 8.
Hasil Pengujian Validitas *Attraction To Public Policy Making* (Ketertarikan Pada Pembuatan Kebijakan Publik)

<i>Attraction to public policy making</i> (Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik)				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X1.1	0.487	0.254	Valid
2	X1.2	0.150	0.254	Tidak Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dalam indikator *attraction to public policy making* (ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik) terdapat 2 instrumen pernyataan. Tabel 8 menunjukkan bahwa seluruh dari 2 instrumen *attraction to public policy making* (ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik) 1 diantaranya tidak valid dan tidak layak digunakan untuk mengukur gejala yang diteliti serta instrumen pernyataan lainnya dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur gejala yang diteliti.

2. *Commitment to The Public Interest (Komitmen pada Kepentingan Publik)*

Tabel 9.
Hasil Pengujian Validitas *Commitment to the public interest (Komitmen pada Kepentingan Publik)*

<i>Commitment to The Public Interest (Komitmen pada Kepentingan Publik)</i>				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X2.1	0.516	0.254	Valid
2	X2.2	0.512	0.254	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dalam indikator *commitment to the public interest* (komitmen pada kepentingan publik) terdapat 2 instrumen pernyataan. Tabel 9 menunjukkan bahwa seluruh instrumen *commitment to the public interest* (komitmen pada kepentingan publik) valid dan layak digunakan untuk mengukur gejala yang diteliti.

3. *Compassion (Sifat Empati)*

Tabel 10.
Hasil Pengujian Validitas *Compassion (Sifat Empati)*

<i>Compassion (Sifat Empati)</i>				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X3.1	0.339	0.254	Valid
2	X3.2	0.474	0.254	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dalam indikator *compassion* (*sifat empati*) terdapat 2 instrumen pernyataan. Tabel 10 menunjukkan bahwa seluruh instrumen *compassion* (*sifat empati*) valid dan layak digunakan untuk mengukur gejala yang diteliti.

4. *Self-Sacrifice* (Pengorbanan diri)

Tabel 11.
Hasil Pengujian Validitas *Self-sacrifice* (Pengorbanan diri)

<i>Self-sacrifice</i> (Pengorbanan diri)				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	X4.1	0.611	0.254	Valid
2	X4.2	0.399	0.254	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dalam indikator *self-sacrifice* (pengorbanan diri) terdapat 2 instrumen pernyataan. Tabel 11 menunjukkan bahwa seluruh instrumen *self-sacrifice* (pengorbanan diri) valid dan layak digunakan untuk mengukur gejala yang diteliti.

5. Kualitas Pekerjaan

Tabel 12.
Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pekerjaan

Kualitas Pekerjaan				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Y1.1	0.667	0.254	Valid
2	Y1.2	0.576	0.254	Valid
3	Y1.3	0.608	0.254	Valid
4	Y1.4	0.549	0.254	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dalam indikator kualitas pekerjaan terdapat 4 instrumen pernyataan. Tabel 12 menunjukkan bahwa seluruh instrumen kualitas pekerjaan valid dan layak digunakan untuk mengukur gejala yang diteliti.

6. Ketepatan Waktu

Tabel 13.
Hasil Pengujian Validitas Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Y2.1	0.607	0.254	Valid
2	Y2.2	0.635	0.254	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dalam indikator ketepatan waktu terdapat 2 instrumen pernyataan. Tabel 13 menunjukkan bahwa seluruh instrumen Ketepatan Waktu valid dan layak digunakan untuk mengukur gejala yang diteliti.

7. Kuantitas Pekerjaan

Tabel 14.
Hasil Pengujian Validitas Kuantitas Pekerjaan

Kuantitas Pekerjaan				
No.	Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Y3.1	0.691	0.254	Valid
2	Y3.2	0.272	0.254	Valid

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dalam indikator kuantitas pekerjaan terdapat 2 instrumen pernyataan. Tabel 14 menunjukkan bahwa seluruh instrumen Kuantitas Pekerjaan valid dan layak digunakan untuk mengukur gejala yang diteliti.

V.2.2 Pengujian Reliabilitas

Tabel 15.
Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	N of items
PSM	0.686	7
Kinerja	0.785	8

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Dari hasil uji realibilitas terhadap variabel dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel yang diteliti *reliable*, karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari batas koefisien reliabilitas yaitu 0,6. suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 (Nunally, 1967 dalam Ghozali, 2005:42)

Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 15 sebelumnya sehingga setiap instrumen pada kedua variabel tersebut layak untuk dijadikan sebagai alat ukur.

V.3 Uji Chi-Square

Pengujian data dengan menggunakan uji *chi-square* atau chi kuadrat dengan menentukan formulasi hipotesis.

Tabel 16.
Tingkat Motivasi Pelayanan Publik

Penilaian	Tinggi	Sedang	Rendah	Total baris
Kualitas Pekerjaan	6	4	0	10
Ketepatan Waktu	5	31	7	43
Kuantitas Pekerjaan	0	4	3	7
Total kolom	11	39	10	60

. Sumber: Data primer yang diolah 2020

Langkah-langkah hipotesis:

1. Untuk pengujian kebebasan dua variabel, ditentukan nilai hipotesis yaitu:

H_0 = Tidak Ada pengaruh Tingkat Motivasi Pelayanan Publik terhadap kinerja pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar.

H_1 = Ada pengaruh Tingkat Motivasi Pelayanan Publik terhadap kinerja pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar.

2. Taraf nyata (α) = 5% atau 0,05
3. Derajat bebas (df) = (k-1) (b-1)
= (3-1) (3-1)
= 2 x 2 = 4

4. Wilayah Kritis

$$\begin{aligned} X^2_{tabel} &= X^2 (\alpha, df) \\ &= X^2 (0,05 ; 4) = 9,49 \text{ nilai chi square dari tabel untuk taraf signifikan} \\ &\quad 5\% \text{ dan derajat kebebasan } 4 \text{ adalah } 9,49 \end{aligned}$$

5. Nilai Hitung

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_{oi} - f_{ei})^2}{f_{ei}}$$

Sebelum memasuki ke nilai hitung untuk itu dilakukan pencarian nilai frekuensi harapan (F_{ei}):

$$f_{ei} = \frac{(\text{total kolom})(\text{total baris})}{\text{jumlah total}}$$

Nilai F_{ei} untuk tinggi, sedang, rendah pada Kualitas pekerjaan, Ketepatan waktu, dan Kuantitas pekerjaan yaitu:

$$F_{e1} = \frac{(11)(10)}{60} = 1,833$$

$$F_{e2} = \frac{(39)(43)}{60} = 27,95$$

$$F_{e3} = \frac{(10)(7)}{60} = 1,166$$

untuk selanjutnya nilai chi square dicari dengan rumusan nilai hitung.

Tabel 17.
Chi Square Test (χ^2)

Kategori	F_{oi}	F_{ei}	$F_{oi} - F_{ei}$	$(F_{oi} - F_{ei})^2$	$(F_{oi} - F_{ei})^2 / F_{ei}$
Tinggi, Kualitas Pekerjaan	6	1,833	4,167	17,363	9,472
Tinggi, Ketepatan waktu	5	1,833	3,167	10,029	5,471
Tinggi, Kuantitas Pekerjaan	0	1,833	-1,833	3,359	1,833
Sedang, Kualitas Pekerjaan	4	27,95	-23,95	573,602	20,522
Sedang, Ketepatan waktu	31	27,95	3,05	9,302	0,332
Sedang, Kuantitas pekerjaan	4	27,95	-23,95	573,602	20,522
Rendah, Kualitas pekerjaan	0	1,166	-1,166	1,359	1,166
Rendah, Ketepatan waktu	7	1,166	5,834	34,035	29,190
Rendah, Kuantitas pekerjaan	3	1,166	1,834	3,363	2,884
Total nilai χ^2					91,396

Sumber: Data primer yang diolah 2020

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(f_{oi} - f_{ei})^2}{f_{ei}}$$

$$\chi^2 = \frac{(6 - 1,833)^2}{1,833} + \frac{(5 - 1,833)^2}{1,833} + \frac{(0 - 1,833)^2}{1,833} +$$

$$\frac{(4 - 27,95)^2}{27,95} + \frac{(31 - 27,95)^2}{27,95} + \frac{(4 - 27,95)^2}{27,95} +$$

$$\frac{(0 - 1,166)^2}{1,166} + \frac{(7 - 1,166)^2}{1,166} + \frac{(3 - 1,166)^2}{1,166}$$

= 91,39621

Maka dapat dilihat nilai dari perhitungan X^2 adalah 91,39621.

Tabel 18.
Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
PSM*KinerjaPegawai	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan output diatas diketahui bahwa terdapat 60 data yang semuanya di proses ke dalam analisis (maka tidak ada data yang missing atau hilang), sehingga tingkat ke validannya adalah 100%.

Tabel 19.
Chi-Square Test

	Nilai Signifikansi
<i>Pearson Chi-Square</i>	0,001

Sumber: Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas didapatkan bahwa nilai Asymp. Sig Pearson Chi Square sebesar 0,001. Angka tersebut kurang dari 0,05 yang artinya ialah H_0 ditolak. Jika H_0 ditolak maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Tingkat

Motivasi Pelayanan Publik terhadap kinerja pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar.

Tabel 20.
Kontingensi

		Tinggi	Sedang	Rendah	Total
Motivasi	Tinggi	6	4	0	10
	Sedang	5	31	7	43
	Rendah	0	4	3	7
Total		11	39	10	60

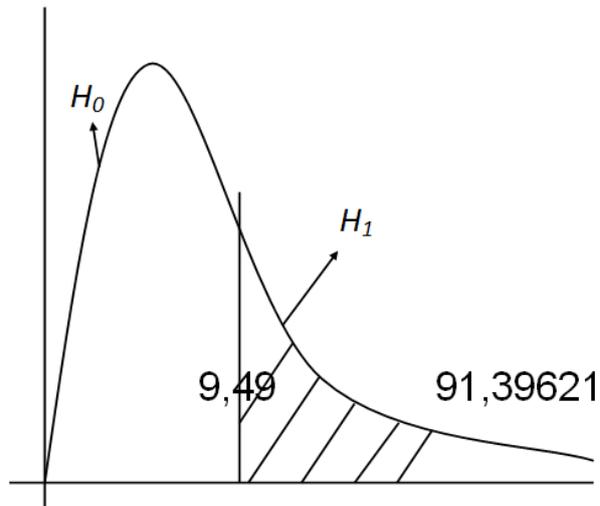
Sumber: Data primer yang diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas terlihat tabel kontingensi yang memuat informasi pengaruh tingkat antara variabel motivasi pelayanan publik terhadap variabel kinerja pegawai. Dapat dikatakan bahwa pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai cukup signifikan. Artinya sebanyak 39 (65%) orang pegawai mempersepsi motivasi dalam pelayanan publik cukup berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja mereka.

Sementara itu, dari tabel diatas diketahui pula bahwa sebanyak 11 (18,33%) orang pegawai berpersepsi bahwa motivasi dalam pelayanan publik sangat mempengaruhi kinerja mereka dalam bekerja di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar.

Namun demikian, terlihat juga dari tabel diatas sebanyak 10 (16,66%) orang pegawai menganggap bahwa motivasi pelayanan publik masih kurang mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja mereka.

6. Keputusan



Keterangan:

Jika $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Jika $X^2_{hitung} \leq X^2_{tabel}$ maka H_1 diterima

Karena $X^2_{91,39621} > X^2_{0,05,4}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima atau nilai X^2 tabel 0,05 ; 4 = 9,49 lebih kecil dari nilai X^2 hitung = 91,39621 berarti hipotesis H_1 dapat diterima yang menyatakan bahwa ada pengaruh tingkat motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar.

BAB VI

PENUTUP

VI.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis yang diuji dengan menggunakan perhitungan statistik mengenai pengaruh tingkat motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar, maka dapat disimpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Bahwa dari 60 responden, beberapa responden menyatakan tingkat motivasi pelayanan publik terhadap kinerja pegawai di Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar sangat berpengaruh. Hal ini diperoleh dari perhitungan dengan analisis chi-square, dimana H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.
2. Variabel X berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y, dalam hal ini, *Motivasi Pelayanan Publik (X)* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai (Y), hal tersebut dapat dilihat dari nilai signifikansi (Sig) lebih kecil dari probabilitas 0,05 yaitu:

$$(\text{Sig}) < \text{probabilitas } 0,05$$

$$0,001 < 0,05$$

VI.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas maka saran yang diberikan yaitu:

1. Diharapkan Instansi Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar hendaknya mempertahankan dan menciptakan inovasi-inovasi baru dalam hal *Public Service Motivation* (PSM), serta pelaksanaan instrumen atau variabel yang masih kurang pelaksanaannya diharapkan menjadi perhatian penuh bagi *stake holder* Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Prov. Sulsel-Sulbar, sehingga kinerja instansi dapat ditingkatkan melalui peningkatan kinerja dan kapasitas pegawai.
2. Hipotesis serta konsepsi mengenai *Motivasi Pelayanan Publik* berpengaruh terhadap kinerja pegawai hanya berlaku pada satu instansi saja, karena objek penelitian ini hanya fokus pada Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah XIX Provinsi Sulawesi Selatan – Sulawesi Barat sehingga hasil penelitian yang didapatkan dalam penelitian ini tidak dapat digeneralkan dan berlaku pada perusahaan atau organisasi lain. Oleh karena itu pada penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan objek dan variabel yang berbeda dan beragam, sehingga hasil penelitian bisa berlaku general.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir.2002. *Pendekatan Manusia dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Armstrong, M. 2006. *A Handbook of Human Resource Management Practice*. 10th Edition. London: Kogan Page Limited.
- B. Renita. 2006. *Bimbingan dan Konseling SMA I untuk Kelas X*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Cherrington, David J. 1995. *The Management of Human Resources*. 4th Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Chukwuma, E.M., & Obiefuna, O. 2014. *Effect of Motivation on Employee Productivity : A Study of Manufacturing Companies in Nnewi*. Journal of Managerial Studies and Research 2 (7).
- Dessler, G. 1997. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenhallindo.
- Dessler, Gary. 2003. *Manajemen SDM*. Jakarta : Indeks.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing*. Minnesota: Lexington Books.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Khasanah, K. 2015. *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja pegawai Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman modal Di Kota Makasar*. Skripsi Fisip Unhas.
- Koontz. 1990. *Teori Motivasi & Pengertian Motivasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen pemasaran*. Jilid kedua. 10th Edition. Jakarta: Prenhallindo.
- Mahmoedin, H.As. 2010. *Etiket Pelayanan Bank*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Miftahun, N., & Sugiyanto. 2010. *Pengaruh Dukungan Sosial dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi dengan Mediator Motivasi Kerja*. *Jurnal Psikologi* 37 (1). 94-109.

- Ndraha, T. 1991. *Dimensi-dimensi pemerintahan desa*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Newman & Hodgetts. 1998. *Human Resources Management (HRM) Ekonometrik*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Pamela, A.O., & Oloko. 2015. *Effect of motivation on employee performance of commercial banks in kenya : A case study of Kenya Commercial Bank in Migori County*. *Journal of Human Resource Studies* 5 (2).
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 154 Tahun 2016.
- Perry, J. L. 1996. *Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity*. *Journal of public administration research and theory*, 6(1), 5-22.
- Perry, James, L. & Lois Recascino Wise. 1990. *The Motivational Bases of Public Service*. *Public Administration Review* 50 (May/June) : 367-373.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3. Cetakan Kedua. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahman, T. 2019. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Sumarni Site Pt. Pamapersada Nusantara Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong*. *Jurnal PubBis*, 3(2), 141-161.
- Richard L, Daft. 2003. *Manajemen Management*. Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktik*, Edisi 1. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Parametrik Edisi Revisi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sinambela, L. P. 2008. *Public Service Reform: Theory, Policy and Implementation. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subroto, D., & Yamit, Z. 2004. *Pengaruh Kinerja Pelayanan Apartur Kepolisian terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Jurnal Sinergi*, 7(1).
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015. *Tentang Aparatur Sipil Negara*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*

Wenas, F. P. 2015. *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Pertamina Geothermal Energy Area Lahendong*. Disertasi Politeknik Negeri Manado.

Winardi, J. 2004. *Motivasi dan Pemotivasian Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

L

A

M

P

I

R

A

N

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Rachmat A.R

Tempat, Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 18 Desember 1998

Agama : Islam

Alamat : Sultan Alauddin 2 No 39 Makassar

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Suku/Bangsa : Makassar / Indonesia

Status : Belum Menikah

Nomor Handphone : 0822 9353 0113

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Amrullah R Bakri
Nama Ibu : Mashunadiah
Pekerjaan Ayah : Pegawai Swasta
Pekerjaan Ibu : IRT
Alamat Orang Tua : Sultan Alauddin 2 No 39 Makassar

RIWAYAT PENDIDIKAN

2004-2010 : SD Inpres Bontomanai
2010-2013 : MTsN Model Makassar
2013-2016 : SMA Negeri 9 Makassar

MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI

PENGARUH MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT BPTD WILAYAH XIX PROVINSI SULSEL-SULBAR

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I.

Dengan hormat, saya Rachmat A.R Mahasiswa S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner penelitian skripsi saya dengan judul "Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Balai Pengelola Transportasi Darat(BPTD) Wilayah XIX Provinsi Sulawesi Selatan & Sulawesi Barat"

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Di Dirjen Perhubungan Darat BPTD Wilayah XIX Provinsi Sulse-Sulbar dan bertujuan untuk memenuhi kewajiban dalam memperoleh gelar sarjana (S1) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Kuesioner ini akan dijadikan sebagai tolak ukur terhadap Tingkat Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Di Dirjen Perhubungan Darat BPTD Wilayah XIX Provinsi Sulse-Sulbar sehingga hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada Instansi yang bersangkutan untuk perbaikan kedepannya.

Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka saya selaku peneliti memohon kesediaan bapak/ ibu/ saudara/I mengisi kuesioner ini dengan keadaan yang

sebenarnya, sesuai dengan kenyataan yang dilihat dan dirasakan. Adapun data yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan dalam kuisisioner ini dijamin kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Demikian pemberitahuan ini atas bantuan bapak/ ibu/ saudara/I kami ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

Rachmat A.R

Tanggal Pengisian :

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : a Wanita

3. Usia

a. 05-15 tahun

b. 15-30 tahun

c. 31-45 tahun

d. 46-60 tahun

e. \geq 61 tahun

4. Jabatan :

5. Alamat :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Pilihlah jawaban pernyataan dibawah ini yang sesuai dengan jawaban Anda dengan Jujur dan tanpa dipengaruhi oleh orang lain.
2. Pilih salah satu jawaban yang menurut anda paling tepat dengan memberikan tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang tersedia.
3. Jawaban yang tersedia dalam kolom jawaban berupa STS, TS, S dan SS yang artinya adalah :

STS = Sangat Tidak Setuju
 TS = Tidak Setuju
 S = Setuju
 SS = Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
<i>Variabel Attraction to public policy making (Ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik)</i>					
1	Saya memiliki ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan yang bersih				
2	Saya merasa harus terlibat dalam setiap proses pembuatan hingga pelaksanaan teknis kebijakan publik.				
<i>Variabel Commitment to the public interest (Komitmen pada kepentingan publik)</i>					
3	Saya memiliki keyakinan dan kepercayaan penuh terhadap tugas dan tanggung jawab untuk selalu menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi maupun golongan				

4	Saya adalah petugas pelayanan publik yang sudah seharusnya mengabdikan diri untuk kepentingan masyarakat				
<i>Variabel Compassion (Sifat Empati)</i>					
5	Saya memiliki ketertarikan terhadap program ataupun kegiatan sosial				
6	Saya selalu memberi dukungan penuh terhadap program ataupun kegiatan untuk kepentingan publik				
<i>Variabel Self-sacrifice (Pengorbanan diri)</i>					
7	Saya memiliki keyakinan bahwa membuat perubahan pada masyarakat lebih berarti dibandingkan dengan membuat prestasi pribadi				
8	Saya selalu mengutamakan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat dibandingkan pemenuhan kebutuhan finansial				
<i>Variabel Kualitas Pekerjaan</i>					
9	Hasil pekerjaan saya sudah memenuhi standar kerja yang ditetapkan				
10	Tugas yang saya lakukan telah memenuhi harapan atasan dan instansi				

11	Atasan selalu puas dengan hasil kerja saya				
12	Dengan adanya perubahan organisasi hasil pekerjaan saya semakin baik				
	<i>Variabel Ketepatan Waktu</i>				
13	Pekerjaan saya selalu mempunyai tenggat waktu (deadline) yang jelas				
14	Tugas yang saya kerjakan dapat selesai tepat waktu				
	<i>Variabel Kuantitas Pekerjaan</i>				
15	Deskripsi dari banyaknya tugas yang saya kerjakan sangat jelas				
16	Beban kerja saya semakin kompleks atau banyak				

MASTER TABEL

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Motivasi Pelayanan Publik												Kinerja Pegawai												
				4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	24	2	3	3	3	3	12	4	3	7	3	2	5	24	2
1	Arif Fahmi Rahman	Pria	21	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	24	2	3	3	3	3	12	4	3	7	3	2	5	24	2
2	Mardiana, SE	Wanita	38	4	4	4	8	4	4	8	3	4	7	27	2	3	3	3	3	12	4	3	7	4	2	6	25	2
3	Sheila Restie Ramli	Wanita	18	3	3	3	6	4	4	8	2	2	4	21	3	4	4	4	3	15	4	4	8	3	2	5	28	2
4	Ahmad Ismail	Pria	31	4	3	4	7	3	3	6	3	4	7	24	2	3	3	3	4	13	3	3	6	3	4	7	26	2
5	Syaiful Andika Putra	Pria	23	3	3	4	7	4	4	8	4	4	8	26	2	3	3	3	2	11	3	3	6	3	2	5	22	3
6	Riswandi	Pria	22	4	3	4	7	3	3	6	4	2	6	23	2	3	4	3	3	13	4	4	8	3	4	7	28	2
7	Arham	Pria	28	4	4	4	8	3	3	6	3	4	7	25	2	3	3	3	4	13	3	3	6	3	2	5	24	2
8	Aswar Alam Nur	Pria	22	4	3	4	7	4	4	8	3	3	6	25	2	3	3	3	3	12	4	3	7	3	3	6	25	2
9	Rai Suparta	Pria	24	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	21	3	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	24	2
10	Gogor Rafry Davillah	Pria	25	4	3	4	7	3	4	7	4	3	7	25	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	24	2
11	Thambran	Pria	29	4	4	4	8	3	4	7	3	2	5	24	2	3	3	3	3	12	4	3	7	3	3	6	25	2
12	Ragil Tri Atmojo	Pria	27	4	4	4	8	3	4	7	4	4	8	27	2	4	3	4	3	14	4	4	8	3	4	7	29	1
13	Nefa Oktalina Handayani	Wanita	23	4	4	4	8	4	4	8	3	3	6	26	2	4	4	3	2	13	3	4	7	3	3	6	26	2
14	Nafira Rizqi Anjarningtiyas	Wanita	23	4	3	3	6	3	3	6	3	3	6	22	3	4	4	4	3	15	3	3	6	3	2	5	26	2
15	Rachel	Wanita	44	4	4	3	7	3	3	6	4	4	8	25	2	4	3	4	4	15	3	3	6	3	2	5	26	2
16	Rasman	Pria	27	3	3	3	6	3	3	6	2	3	5	20	3	3	3	3	3	12	2	3	5	3	3	6	23	3
17	Nurul Hikmah Kartini	Wanita	26	4	3	3	6	3	3	6	2	3	5	21	3	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	24	2
18	Puput	Wanita	22	4	3	4	7	4	4	8	2	3	5	24	2	3	3	3	3	12	3	4	7	3	3	6	25	2
19	Anita Sultan	Wanita	24	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	3	3	3	4	13	4	4	8	3	2	5	26	2
20	Jogie Prasetya	Pria	22	4	4	3	7	3	3	6	3	3	6	23	2	4	3	3	3	13	3	4	7	3	3	6	26	2
21	Upi Masita	Wanita	30	3	4	4	8	3	3	6	3	3	6	23	2	3	4	3	4	14	3	3	6	4	3	7	27	2
22	Nahdawati	Wanita	48	4	4	4	8	3	3	6	4	4	8	26	2	3	3	4	3	13	3	3	6	3	2	5	24	2

23	Jaji	Pria	52	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	4	8	32	1
24	Muhammad Aldy Syahrir	Pria	40	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	24	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	5	23	3
25	Panawang	Pria	49	4	4	4	8	3	3	6	3	4	7	25	2	4	4	4	4	16	4	4	8	4	2	6	30	1
26	Wahyudi	Pria	21	4	4	4	8	3	3	6	4	4	8	26	2	3	3	3	3	12	4	3	7	4	2	6	25	2
27	Theofilus Amon Timbonga	Pria	29	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	24	2	4	4	4	3	15	4	3	7	3	2	5	27	2
28	Amran Alimin	Pria	39	4	4	4	8	3	4	7	3	3	6	25	2	4	4	3	4	15	4	3	7	4	2	6	28	2
29	Jasmiani	Wanita	48	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	24	2	4	4	4	3	15	3	4	7	3	2	5	27	2
30	Wiratama Tito Paksi	Pria	24	4	4	4	8	4	4	8	4	3	7	27	2	4	4	3	4	15	4	4	8	4	3	7	30	1
31	St. Nur Asia Adam	Wanita	30	4	3	4	7	3	4	7	4	3	7	25	2	3	3	4	3	13	4	3	7	3	4	7	27	2
32	Putri Azzani	Wanita	30	3	3	3	6	3	3	6	3	3	6	21	3	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	5	23	3
33	Tri Palurui Tenriola	Pria	28	3	4	4	8	4	3	7	4	4	8	26	2	3	3	3	2	11	4	3	7	3	3	6	24	2
34	Ade Tereza Ardiana	Wanita	20	3	3	3	6	4	3	7	4	3	7	23	2	3	3	3	3	12	2	3	5	3	4	7	24	2
35	Idul Sahril	Pria	24	4	4	4	8	4	4	8	4	3	7	27	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	5	23	3
36	Burhanuddin	Pria	26	3	3	3	6	4	3	7	2	3	5	21	3	2	3	2	3	10	3	3	6	2	2	4	20	3
37	Andi Dewa Mappangile	Pria	33	4	4	3	7	3	4	7	3	3	6	24	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	5	23	3
38	Hasnati	Wanita	43	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	3	3	3	4	13	3	3	6	3	3	6	25	2
39	Sony Pady Pamolango	Pria	46	4	4	4	8	3	4	7	4	1	5	24	2	4	3	3	4	14	4	4	8	4	4	8	30	1
40	Merly Sutina M	Wanita	35	4	4	4	8	4	4	8	3	4	7	27	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	5	23	3
41	Syarifudin	Pria	45	4	4	4	8	3	4	7	4	3	7	26	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	24	2
42	Irham Akbar Novri Yanto	Pria	30	4	4	3	7	3	4	7	4	4	8	26	2	3	3	4	4	14	3	3	6	3	2	5	25	2
43	Priciliya Ines Limban	Wanita	28	4	4	4	8	3	3	6	4	4	8	26	2	4	4	4	4	16	4	4	8	4	2	6	30	1
44	Muhammad Arzan, ST	Pria	38	4	4	4	8	3	3	6	4	4	8	26	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	24	2
45	Usman., S.Sos	Pria	54	4	4	4	8	4	4	8	3	3	6	26	2	3	3	3	4	13	4	3	7	3	2	5	25	2

46	Zulkarnaim., S.ST	Pria	45	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	3	3	3	3	12	3	4	7	4	2	6	25	2
47	A. Rosnaeni, SH	Wanita	37	4	4	4	8	3	3	6	4	4	8	26	2	3	3	3	3	12	4	3	7	3	2	5	24	2
48	Zarkiah Fachruddin	Wanita	43	4	4	4	8	4	4	8	3	3	6	26	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	6	24	2
49	Bahtiar Hafid	Pria	47	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	24	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	5	23	3
50	Andi Irwan Naulir, SE	Pria	43	4	4	3	7	3	3	6	4	4	8	25	2	3	4	4	3	14	4	4	8	3	2	5	27	2
51	Abbas	Pria	36	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	24	2	3	3	3	4	13	3	3	6	4	2	6	25	2
52	Muh. Rusydy Amsir, ST	Pria	38	4	4	4	8	3	3	6	3	4	7	25	2	4	4	3	4	15	3	3	6	3	2	5	26	2
53	Abdurrahim T., A.Md	Pria	41	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	4	4	4	4	16	3	3	6	3	3	6	28	2
54	Achmad, SE	Pria	52	4	4	4	8	3	3	6	3	3	6	24	2	4	4	4	4	16	3	3	6	3	2	5	27	2
55	Fitriawati Hasanuddin	Wanita	38	4	4	4	8	4	4	8	3	3	6	26	2	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	5	23	3
56	Supriyo Ady Pracoyo, ATD	Pria	55	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	3	7	31	1
57	Mardiana M , S.S	Wanita	42	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	3	7	31	1
58	Husni Mubarak, ST,M.Ec,Dev	Pria	38	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	3	7	31	1
59	Bahar Latief, ST., MT	Pria	48	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	3	7	31	1
60	Arham Safti., ST. MM., Tr	Pria	49	4	4	4	8	4	4	8	4	4	8	28	1	4	4	4	4	16	4	4	8	4	3	7	31	1
														Mean	25,0833333												Mean	25,93333

Hasil Olah Data SPSS

Realibility Motivasi Pelayanan Publik*Kinerja Pegawai

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,686	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	21,23	3,809	,388	,659
item2	21,33	3,514	,476	,634
item3	21,30	3,536	,497	,632
item4	21,67	3,684	,290	,679
item5	21,57	3,504	,385	,654
item6	21,68	3,000	,481	,626
item7	21,72	3,223	,345	,676

Realibility Kinerja Pegawai

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	60	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	60	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,785	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item8	22,58	5,434	,716	,725
item9	22,58	5,705	,645	,739
item10	22,62	5,800	,563	,751
item11	22,60	5,905	,426	,773
item12	22,53	5,880	,453	,768
item13	22,60	5,769	,623	,743
item14	22,68	5,847	,588	,748
item15	23,33	6,497	,125	,836

item12	Pearson Correlation	,303*	,278*	,380**	,122	,277*	,302*	,055	,330*	,353**	,325*	,212	1	,447**	,448**	,070	,607**
	Sig. (2-tailed)	,018	,031	,003	,353	,032	,019	,677	,010	,006	,011	,104		,000	,000	,595	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
item13	Pearson Correlation	,198	,163	,114	,263*	,259*	,222	,036	,554**	,519**	,401**	,208	,447**	1	,451**	,257*	,635**
	Sig. (2-tailed)	,129	,213	,384	,042	,045	,089	,786	,000	,000	,002	,111	,000		,000	,047	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
item14	Pearson Correlation	,223	,389**	,366**	,126	,231	,334**	,189	,469**	,428**	,302*	,500**	,448**	,451**	1	,103	,691**
	Sig. (2-tailed)	,086	,002	,004	,338	,076	,009	,149	,000	,001	,019	,000	,000	,000		,433	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
item15	Pearson Correlation	-,041	-,280*	,106	,098	,213	,251	-,192	,114	,020	,029	,043	,070	,257*	,103	1	,272*
	Sig. (2-tailed)	,757	,030	,421	,455	,102	,053	,142	,386	,878	,825	,746	,595	,047	,433		,036
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60
totalsk or	Pearson Correlation	,487**	,516**	,512**	,339**	,474**	,611**	,399**	,667**	,576**	,608**	,549**	,607**	,635**	,691**	,272*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,008	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,036	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

	item16	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	totalskor
item16 Pearson Correlation	1	,028	,023	,024	,102	,020	,063	,215	,020	,148	,262*	-,036	,073	,128	-,021	,088	,150
Sig. (2-tailed)		,830	,860	,853	,437	,878	,631	,100	,881	,259	,043	,788	,580	,329	,871	,504	,252
N	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Crosstabulation Motivasi Pelayanan Publik*Kinerja Pegawai

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Motivasi * Kinerja	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

Motivasi * Kinerja Crosstabulation

Count

		Kinerja			Total
		Tinggi	Sedang	Rendah	
Motivasi	Tinggi	6	4	0	10
	Sedang	5	31	7	43
	Rendah	0	4	3	7
Total		11	39	10	60

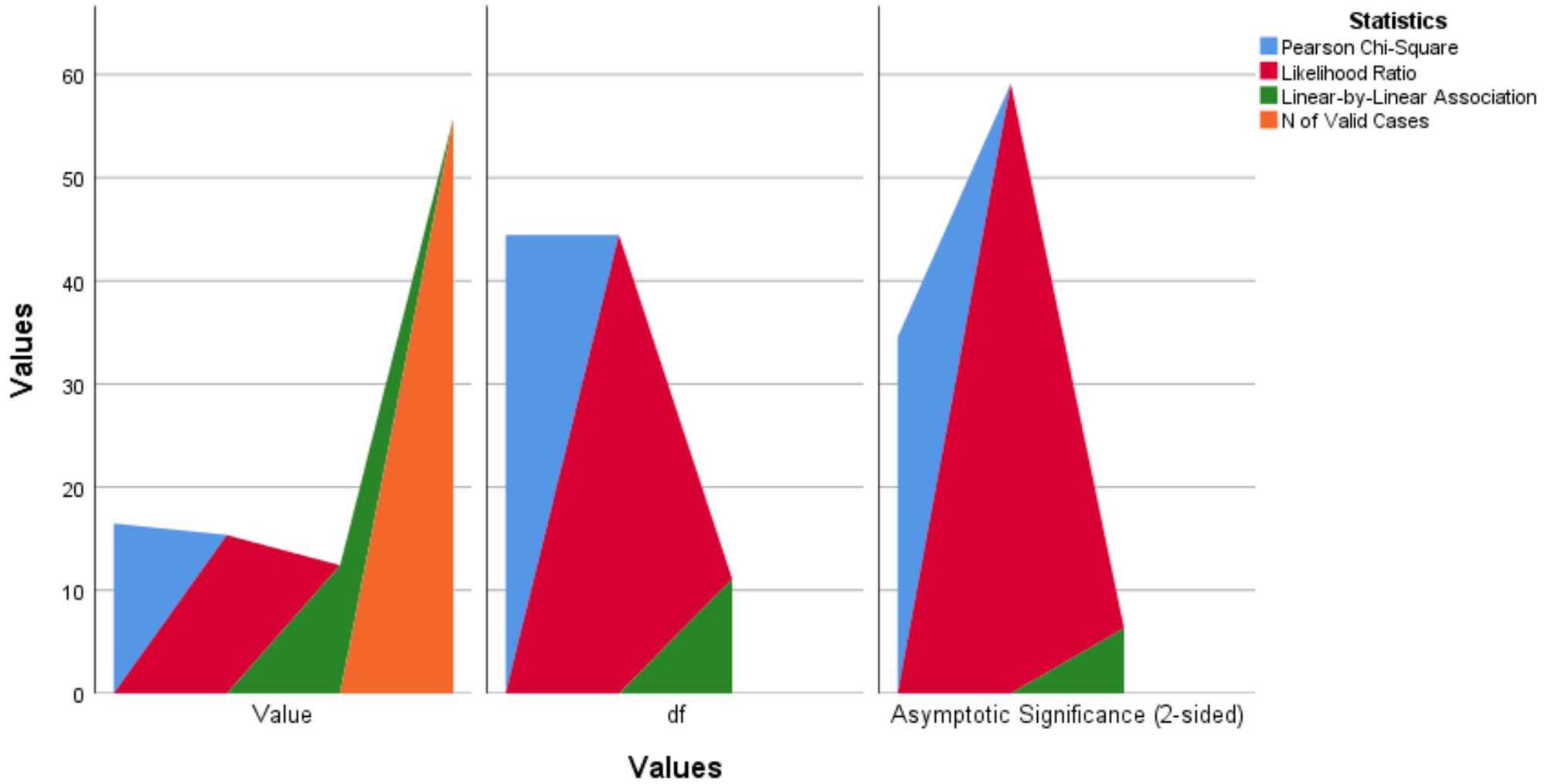
Chi-Square Tests

Chi-Square Tests

	Value	Df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	17,720 ^a	4	,001
Likelihood Ratio	16,518	4	,002
Linear-by-Linear Association	13,367	1	,000
N of Valid Cases	60		

a. 5 cells (55,6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,17.

Chi-Square Tests



Tabel Chi Square

v	α (alpha)									
	0,995	0,99	0,975	0,95	0,9	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	0,0000	0,0002	0,0010	0,0039	0,0158	2,7055	3,8415	5,0239	6,6349	7,8794
2	0,0100	0,0201	0,0506	0,1026	0,2107	4,6052	5,9915	7,3778	9,2103	10,5966
3	0,0717	0,1148	0,2158	0,3518	0,5844	6,2514	7,8147	9,3484	11,3449	12,8382
4	0,2070	0,2971	0,4844	0,7107	1,0636	7,7794	9,4877	11,1433	13,2767	14,8603
5	0,4117	0,5543	0,8312	1,1455	1,6103	9,2364	11,0705	12,8325	15,0863	16,7496
6	0,6757	0,8721	1,2373	1,6354	2,2041	10,6446	12,5916	14,4494	16,8119	18,5476
7	0,9893	1,2390	1,6899	2,1673	2,8331	12,0170	14,0671	16,0128	18,4753	20,2777
8	1,3444	1,6465	2,1797	2,7326	3,4895	13,3616	15,5073	17,5345	20,0902	21,9550
9	1,7349	2,0879	2,7004	3,3251	4,1682	14,6837	16,9190	19,0228	21,6660	23,5894
10	2,1559	2,5582	3,2470	3,9403	4,8652	15,9872	18,3070	20,4832	23,2093	25,1882
11	2,6032	3,0535	3,8157	4,5748	5,5778	17,2750	19,6751	21,9200	24,7250	26,7568
12	3,0738	3,5706	4,4038	5,2260	6,3038	18,5493	21,0261	23,3367	26,2170	28,2995
13	3,5650	4,1069	5,0088	5,8919	7,0415	19,8119	22,3620	24,7356	27,6882	29,8195
14	4,0747	4,6604	5,6287	6,5706	7,7895	21,0641	23,6848	26,1189	29,1412	31,3193
15	4,6009	5,2293	6,2621	7,2609	8,5468	22,3071	24,9958	27,4884	30,5779	32,8013
16	5,1422	5,8122	6,9077	7,9616	9,3122	23,5418	26,2962	28,8454	31,9999	34,2672
17	5,6972	6,4078	7,5642	8,6718	10,0852	24,7690	27,5871	30,1910	33,4087	35,7185
18	6,2648	7,0149	8,2307	9,3905	10,8649	25,9894	28,8693	31,5264	34,8053	37,1565
19	6,8440	7,6327	8,9065	10,1170	11,6509	27,2036	30,1435	32,8523	36,1909	38,5823
20	7,4338	8,2604	9,5908	10,8508	12,4426	28,4120	31,4104	34,1696	37,5662	39,9968
21	8,0337	8,8972	10,2829	11,5913	13,2396	29,6151	32,6706	35,4789	38,9322	41,4011
22	8,6427	9,5425	10,9823	12,3380	14,0415	30,8133	33,9244	36,7807	40,2894	42,7957
23	9,2604	10,1957	11,6886	13,0905	14,8480	32,0069	35,1725	38,0756	41,6384	44,1813
24	9,8862	10,8564	12,4012	13,8484	15,6587	33,1962	36,4150	39,3641	42,9798	45,5585
25	10,5197	11,5240	13,1197	14,6114	16,4734	34,3816	37,6525	40,6465	44,3141	46,9279
26	11,1602	12,1981	13,8439	15,3792	17,2919	35,5632	38,8851	41,9232	45,6417	48,2899
27	11,8076	12,8785	14,5734	16,1514	18,1139	36,7412	40,1133	43,1945	46,9629	49,6449
28	12,4613	13,5647	15,3079	16,9279	18,9392	37,9159	41,3371	44,4608	48,2782	50,9934
29	13,1211	14,2565	16,0471	17,7084	19,7677	39,0875	42,5570	45,7223	49,5879	52,3356
30	13,7867	14,9535	16,7908	18,4927	20,5992	40,2560	43,7730	46,9792	50,8922	53,6720
31	14,4578	15,6555	17,5387	19,2806	21,4336	41,4217	44,9853	48,2319	52,1914	55,0027
32	15,1340	16,3622	18,2908	20,0719	22,2706	42,5847	46,1943	49,4804	53,4858	56,3281

33	15,8153	17,0735	19,0467	20,8665	23,1102	43,7452	47,3999	50,7251	54,7755	57,6484
34	16,5013	17,7891	19,8063	21,6643	23,9523	44,9032	48,6024	51,9660	56,0609	58,9639
35	17,1918	18,5089	20,5694	22,4650	24,7967	46,0588	49,8018	53,2033	57,3421	60,2748
36	17,8867	19,2327	21,3359	23,2686	25,6433	47,2122	50,9985	54,4373	58,6192	61,5812
37	18,5858	19,9602	22,1056	24,0749	26,4921	48,3634	52,1923	55,6680	59,8925	62,8833
38	19,2889	20,6914	22,8785	24,8839	27,3430	49,5126	53,3835	56,8955	61,1621	64,1814
39	19,9959	21,4262	23,6543	25,6954	28,1958	50,6598	54,5722	58,1201	62,4281	65,4756
40	20,7065	22,1643	24,4330	26,5093	29,0505	51,8051	55,7585	59,3417	63,6907	66,7660
41	21,4208	22,9056	25,2145	27,3256	29,9071	52,9485	56,9424	60,5606	64,9501	68,0527
42	22,1385	23,6501	25,9987	28,1440	30,7654	54,0902	58,1240	61,7768	66,2062	69,3360
43	22,8595	24,3976	26,7854	28,9647	31,6255	55,2302	59,3035	62,9904	67,4593	70,6159
44	23,5837	25,1480	27,5746	29,7875	32,4871	56,3685	60,4809	64,2015	68,7095	71,8926
45	24,3110	25,9013	28,3662	30,6123	33,3504	57,5053	61,6562	65,4102	69,9568	73,1661
46	25,0413	26,6572	29,1601	31,4390	34,2152	58,6405	62,8296	66,6165	71,2014	74,4365
47	25,7746	27,4158	29,9562	32,2676	35,0814	59,7743	64,0011	67,8206	72,4433	75,7041
48	26,5106	28,1770	30,7545	33,0981	35,9491	60,9066	65,1708	69,0226	73,6826	76,9688
49	27,2493	28,9406	31,5549	33,9303	36,8182	62,0375	66,3386	70,2224	74,9195	78,2307
50	27,9907	29,7067	32,3574	34,7643	37,6886	63,1671	67,5048	71,4202	76,1539	79,4900
51	28,7347	30,4750	33,1618	35,5999	38,5604	64,2954	68,6693	72,6160	77,3860	80,7467
52	29,4812	31,2457	33,9681	36,4371	39,4334	65,4224	69,8322	73,8099	78,6158	82,0008
53	30,2300	32,0185	34,7763	37,2759	40,3076	66,5482	70,9935	75,0019	79,8433	83,2526
54	30,9813	32,7934	35,5863	38,1162	41,1830	67,6728	72,1532	76,1920	81,0688	84,5019
55	31,7348	33,5705	36,3981	38,9580	42,0596	68,7962	73,3115	77,3805	82,2921	85,7490
56	32,4905	34,3495	37,2116	39,8013	42,9373	69,9185	74,4683	78,5672	83,5134	86,9938
57	33,2484	35,1305	38,0267	40,6459	43,8161	71,0397	75,6237	79,7522	84,7328	88,2364
58	34,0084	35,9135	38,8435	41,4920	44,6960	72,1598	76,7778	80,9356	85,9502	89,4769
59	34,7704	36,6982	39,6619	42,3393	45,5770	73,2789	77,9305	82,1174	87,1657	90,7153
60	35,5345	37,4849	40,4817	43,1880	46,4589	74,3970	79,0819	83,2977	88,3794	91,9517
61	36,3005	38,2732	41,3031	44,0379	47,3418	75,5141	80,2321	84,4764	89,5913	93,1861
62	37,0684	39,0633	42,1260	44,8890	48,2257	76,6302	81,3810	85,6537	90,8015	94,4187
63	37,8382	39,8551	42,9503	45,7414	49,1105	77,7454	82,5287	86,8296	92,0100	95,6493
64	38,6098	40,6486	43,7760	46,5949	49,9963	78,8596	83,6753	88,0041	93,2169	96,8781
65	39,3831	41,4436	44,6030	47,4496	50,8829	79,9730	84,8206	89,1771	94,4221	98,1051
66	40,1582	42,2402	45,4314	48,3054	51,7705	81,0855	85,9649	90,3489	95,6257	99,3304
67	40,9350	43,0384	46,2610	49,1623	52,6588	82,1971	87,1081	91,5194	96,8278	100,5540

68	41,7135	43,8380	47,0920	50,0202	53,5481	83,3079	88,2502	92,6885	98,0284	101,7759
69	42,4935	44,6392	47,9242	50,8792	54,4381	84,4179	89,3912	93,8565	99,2275	102,9962
70	43,2752	45,4417	48,7576	51,7393	55,3289	85,5270	90,5312	95,0232	100,4252	104,2149
71	44,0584	46,2457	49,5922	52,6003	56,2206	86,6354	91,6702	96,1887	101,6214	105,4320
72	44,8431	47,0510	50,4279	53,4623	57,1129	87,7430	92,8083	97,3531	102,8163	106,6476
73	45,6293	47,8577	51,2648	54,3253	58,0061	88,8499	93,9453	98,5163	104,0098	107,8617
74	46,4170	48,6657	52,1028	55,1892	58,9000	89,9560	95,0815	99,6783	105,2020	109,0744
75	47,2060	49,4750	52,9419	56,0541	59,7946	91,0615	96,2167	100,8393	106,3929	110,2856
76	47,9965	50,2856	53,7821	56,9198	60,6899	92,1662	97,3510	101,9993	107,5825	111,4954
77	48,7884	51,0974	54,6234	57,7864	61,5858	93,2702	98,4844	103,1581	108,7709	112,7038
78	49,5816	51,9104	55,4656	58,6539	62,4825	94,3735	99,6169	104,3159	109,9581	113,9109
79	50,3761	52,7247	56,3089	59,5223	63,3799	95,4762	100,7486	105,4728	111,1440	115,1166
80	51,1719	53,5401	57,1532	60,3915	64,2778	96,5782	101,8795	106,6286	112,3288	116,3211
81	51,9690	54,3566	57,9984	61,2615	65,1765	97,6796	103,0095	107,7834	113,5124	117,5242
82	52,7674	55,1743	58,8446	62,1323	66,0757	98,7803	104,1387	108,9373	114,6949	118,7261
83	53,5669	55,9931	59,6918	63,0039	66,9756	99,8805	105,2672	110,0902	115,8763	119,9268
84	54,3677	56,8130	60,5398	63,8763	67,8761	100,9800	106,3948	111,2423	117,0565	121,1263
85	55,1696	57,6339	61,3888	64,7494	68,7772	102,0789	107,5217	112,3934	118,2357	122,3246
86	55,9727	58,4559	62,2386	65,6233	69,6788	103,1773	108,6479	113,5436	119,4139	123,5217
87	56,7769	59,2790	63,0894	66,4979	70,5810	104,2750	109,7733	114,6929	120,5910	124,7177
88	57,5823	60,1030	63,9409	67,3732	71,4838	105,3722	110,8980	115,8414	121,7671	125,9125
89	58,3888	60,9281	64,7934	68,2493	72,3872	106,4689	112,0220	116,9891	122,9422	127,1063
90	59,1963	61,7541	65,6466	69,1260	73,2911	107,5650	113,1453	118,1359	124,1163	128,2989
91	60,0049	62,5811	66,5007	70,0035	74,1955	108,6606	114,2679	119,2819	125,2895	129,4905
92	60,8146	63,4090	67,3556	70,8816	75,1005	109,7556	115,3898	120,4271	126,4617	130,6811
93	61,6253	64,2379	68,2112	71,7603	76,0060	110,8502	116,5110	121,5715	127,6329	131,8706
94	62,4370	65,0677	69,0677	72,6398	76,9119	111,9442	117,6317	122,7151	128,8032	133,0591
95	63,2496	65,8984	69,9249	73,5198	77,8184	113,0377	118,7516	123,8580	129,9727	134,2465
96	64,0633	66,7299	70,7828	74,4005	78,7254	114,1307	119,8709	125,0001	131,1412	135,4330
97	64,8780	67,5624	71,6415	75,2819	79,6329	115,2232	120,9896	126,1414	132,3089	136,6186
98	65,6936	68,3957	72,5009	76,1638	80,5408	116,3153	122,1077	127,2821	133,4757	137,8032
99	66,5101	69,2299	73,3611	77,0463	81,4493	117,4069	123,2252	128,4220	134,6416	138,9868
100	67,3276	70,0649	74,2219	77,9295	82,3581	118,4980	124,3421	129,5612	135,8067	140,1695

Tabel r untuk df = 51 - 90

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375

DOKUMENTASI PENELITIAN





