

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**

MUH. FAKHRUDDIN SIRAJ

E211 16 319



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRAK

Muh. Fakhruddin Siraj (E21116319), Skripsi dengan Judul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, 89 Halaman + 2 Gambar + 15 Tabel + 24 Pustaka (1990-2021) + Lampiran, dibawah Bimbingan Hasniati dan Nelman Edy

Motivasi adalah sesuatu hal yang dapat memberi dorongan kepada pegawai untuk dapat bekerja lebih baik. Aparatur negara merupakan sumber daya manusia yang harus mempunyai motivasi kerja yang tinggi demi terciptanya kualitas pelayanan yang baik dalam berlembaga atau bernegara. Sebagai salah satu pilar dalam pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dituntut memiliki aparatur yang bisa memberikan pelayanan optimal sehingga institusi akan mendapatkan pandangan kualitas pelayanan publik yang baik dari masyarakat.

Skripsi ini ditulis untuk mencari apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menghimpun data menggunakan penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 83. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode Rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin error 5%, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 69 responden. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan metode analisis deskriptif kuantitatif dan juga analisis regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Hal tersebut berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan persamaan regresi pada arah positif yaitu $Y = 23,995 + 0,548$ dan juga signifikansi yang berada pada titik 0,00. Hasil tersebut selaras dengan penelitian terdahulu yang menjadi referensi pada penelitian ini.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan Publik, Kepentingan Publik



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ABSTRACT

Muh. Fakhruddin Siraj (E21116319), Thesis on The Title Might Impact Work Motivation on The Quality of Public Service in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, 89 Pages + 2 Pictures + 15 Tables + 24 Bibliography (1990-2021) + Appendices, Under the Guidance of Hasniati and Nelman Edy

Motivation is something that can encourage a person to work better. Personnel are human resources that must have high work motivation to create a good quality of service in institutions or in countries. As one of the pillars of public service, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan required an personnel that provide optimal services so that instutusion would get a good public service quality view from the community.

The thesis was designed to identify the impact of job motivation on the quality of public service in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. In the study using the quantitative approach that aggregates data using the spread of questionnaires. The population of the study is 83 doors of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. The number of samples using the slovin formula method with a 95% trust rate and a margin of error 5%, making the number of samples in this study 69 respondents. The data treated is then treated by a quantitative descriptive analysis method as well as simple linear regression analysis.

Research shows that work motivation has a positive and significant impact on the quality of service in Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, which is based on the testing of simple linear regression analysis that shows regression equations on the positive direction of $y = 23.995 + 0.548$ and also significant significant points of 0.00. These results are consistent with earlier studies that refer to this study.

Keywords: Work Motivation, Public Service Quality, Public Interest



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Fakhruddin Siraj

NIM : E21116319

Program Studi : Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan" benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 15 Maret 2023



Muh. Fakhruddin Siraj

E21116319



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muh. Fakhruddin Siraj
NIM : E011 16 319
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 15 Maret 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si
NIP 196801011997022001

Drs. Nelman Edy, M.Si
NIP 196107171987021001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik,



Prof. Dr. Awi, M.Si
NIP 19631015198903 1006



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

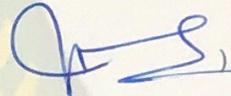
Nama : Muh. Fakhruddin Siraj
NIM : E011 16 319
Program Studi : Ilmu Administasi Publik
Judul : Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik
pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Telah diperiksa oleh Pembimbing I, Pembimbing II dan Tim Penguji skripsi dan dinyatakan sesuai dengan saran perbaikan Ujian Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

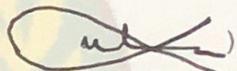
Makassar, 15 Maret 2022

Tim Penguji Skripsi

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

()

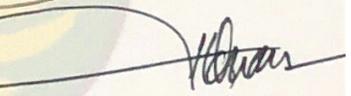
Sekretaris : Drs. Nelman Edy, M.Si

()

Anggota : 1. Dr. Muhammad Yunus, MA

()

2. Adnan Nasution, S.Sos., M.Si

()

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan saya kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin. Shalawat dan Salam juga tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kebohongan menuju zaman yang damai seperti saat ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini tentu saja telah banyak pihak yang mendukung dan membantu sehingga dapat terselesaikan. Sehingga melalui kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua yang terhormat, Ayahanda Sirajuddin Toaha dan Ibunda St Fatimah, atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis sejak dalam kandungan hingga saat ini.

Selain itu, penulis juga ingin berterima kasih kepada berbagai pihak lainnya yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Prof. Dr. Armin, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Periode 2018-2022 beserta seluruh jajarannya
2. Dr. Phil. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Periode 2022-2026 beserta seluruh jajarannya
3. Dr. Nurdin Nara, M. Si. selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Periode 2018-2022 beserta seluruh jajarannya.

4. Prof. Dr. Alwi, M. Si. selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Periode 2022-2026 beserta seluruh jajarannya.
5. 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.
6. Drs. Nelman Edy, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan nasehat dan bimbingan untuk Penulis selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. H. Muhammad Yunus, MA. dan Adnan Nasution, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji yang telah menyempatkan waktu dan memberikan saran dan kritikan kepada Penulis dalam penyusunan skripsi ini
8. Seluruh Dosen Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan untuk Penulis
9. Seluruh Staff Departemen Ilmu Administrasi (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili) dan para Staff di lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada Penulis.
10. Terima kasih kepada Staff DPMPTSP Sulawesi Selatan Ibu Wani, Ibu Ida, serta seluruh staff DPMPTSP Sulawesi Selatan yang telah memberikan informasi penting yang dibutuhkan serta izin untuk melaksanakan penelitian, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Keluarga 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 ini.

12. 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.

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. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan terkhusus bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 10 Juni 2022

Muh. Fakhruddin Siraj

E211 16 319

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	6
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Tinjauan Konseptual	7
II.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	7
II.1.2 Motivasi Kerja	12
II.1.3 Kualitas Pelayanan Publik	22
II.2 Penelitian Terdahulu	26
II.3 Kerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
III.1 Pendekatan Penelitian	29
III.2 Tempat Penelitian	29

III.3 Populasi dan Sampel	29
III.4 Teknik Pengumpulan Data	30
III.5 Sumber Data Penelitian.....	31
III.6 Teknik Analisis Data.....	31
III.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
III.8 Pengukuran Variabel.....	35
III.9 Pengujian Data.....	35
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	38
IV.1 Sejarah Pembentukan DPMPTSP Sulawesi Selatan	38
IV.2 Tugas Pokok DPMPTSP Sulawesi Selatan.....	39
IV.3 Visi Misi DPMPTSP Sulawesi Selatan	39
IV.4 Struktur, Tugas, dan Fungsi DPMPTSP Sulawesi Selatan	40
IV.5 Karakteristik Responden	49
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
V.1 Analisis Deskriptif Data	51
V.2 Hasil Uji Data	60
V.3 Interpretasi Penelitian	66
BAB VI PENUTUP	69
VI.1 Kesimpulan.....	69
VI.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 5.1 Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Attraction to Public Policy Making</i> (Ketertarikan Terhadap Pembuatan Kebijakan Publik).....	51
Tabel 5.2 Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Commitment to The Public Interest</i> (Komitmen Pada Kepentingan Publik)	52
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Compassion</i> (Sifat Empati).....	53
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Self Sacrifice</i> (Pengorbanan Diri).....	54
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Tangible</i> (Berwujud).....	55
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Realibity</i> (Kehandalan)	56
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	57
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Mengenai <i>Assurance</i> (Jaminan)	58
Tabel 5.9 Tanggapan Responden Mengenai Indikator <i>Emphaty</i> (Empati) ...	59
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja	60
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik	61
Tabel 5.12 Hasil Uji Realibitas.....	62
Tabel 5.13 Hasil Uji Coefficients	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 5.1 Grafik Uji Normalitas	63
Gambar 5.2 Grafik Uji Heterokedastisitas	64

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual	28
Bagan 4.1 Struktur Organisasi DPMPSTP Sulawesi Selatan.....	41

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Manusia akan selalu berkembang seiring dengan masa yang akan membuat peradaban menjadi lebih baik, manusia akan selalu hidup berdampingan untuk tetap dapat berkembang. Kehidupan sosial yang terjadi pada saat ini membuat manusia saling membutuhkan satu sama lain, sehingga membutuhkan wadah sebagai pemenuhan kebutuhan sosialnya atau lebih sering dikenal sebagai suatu organisasi.

Setiap organisasi pada hakikatnya menginginkan berhasil dalam menjalankan fungsinya. Suatu organisasi bisa dikatakan berhasil apabila di dalam organisasi terdapat orang-orang yang dapat bekerja dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan suatu pencapaian organisasi dalam hal ini pencapaian yang didapatkan dengan usaha kerja yang maksimal.

Keberadaan suatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari tujuan dan fungsinya. Ada hubungan yang tidak dapat dipisahkan antara keduanya. Namun, mencapai tujuan organisasi yang baik tidak mudah tanpa keterlibatan dan hubungan elemen pendukung lainnya. Dimulai dengan memperjelas tujuan dan minatnya, memilih seorang eksekutif untuk memimpin organisasi yang dipimpinnya, gaya memimpin organisasi, dan mengevaluasi keberhasilan kepemimpinan perusahaan. Upaya tersebut harus dilakukan untuk memaksimalkan fungsi kepemimpinan organisasi.

Organisasi dalam melakukan operasionalnya didukung banyak jenis sumber daya. Sumber daya tersebut meliputi keuangan, mesin yang merupakan alat produksi, susunan program atau strategi, manusia dan lain-lain. Diantara berbagai macam *sources* tersebut, SDM adalah elemen yang paling vital.

Sumber daya manusia adalah unsur organisasi yang sangat penting, sehingga itu kontribusi dan kegunaannya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Dengan majunya mesin, sistem informasi, tersedianya keuangan dan memadainya bahan, jika tidak memiliki sumber daya manusia sulit bagi organisasi bisa mencapai tujuannya (Sutrisno, 2017:3). Selain itu Werther dan Davis (1996) dalam Sutrisno (2017:4) juga menyatakan bahwa sumber daya diartikan sebagai pekerja yang siap, mampu, dan mau mencapai tujuan organisasi. Seperti yang telah dikatakan, fungsi utama dari sisi SDM adalah berkontribusi pada organisasi, dan fungsi utama manusia adalah menangani kontribusinya terhadap organisasi yang menentukan kualitas dan keahliannya.

Organisasi yang maju dapat mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Dalam mengelola sumber daya manusia, kinerja pegawai adalah fokus utama yang haruslah diperhatikan sistem kerja organisasi. Sebab dengan kinerja pegawai yang baik akan membuat tujuan perusahaan bisa dicapai dengan optimal. Pegawai adalah sumber daya yang sangat penting bagi perusahaan dan memaksimalkan kontribusi seluruh pegawai terhadap tujuan organisasi adalah hal yang sangat penting sebagai salah satu cara menghasilkan kinerja yang efektif.

Kinerja pegawai mencerminkan bagaimana organisasi bisa mencapai tujuannya dengan maksimal. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017:67) Kinerja adalah apa yang dihasilkan atas suatu pekerjaan baik dalam *quality* maupun *quantity* yang ditorehkan oleh setiap pegawai ketika melakukan pekerjaannya yang didasari oleh tugas yang diembannya. Dalam konteks organisasi publik, *output* dari kinerja pegawai yaitu *service* yang memiliki *quality* yang memudahkan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan bernegara. *Service quality* yang diberikan pegawai atau aparatur negara akan sangat

mempengaruhi cara pandang masyarakat pada keberhasilan suatu organisasi pemerintahan dalam mengelola sumber daya manusianya.

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pegawai untuk bisa menghasilkan *quality performance*. Sondang P. Siagian (2019:44) menyatakan bahwa kinerja pegawai diakibatkan oleh banyak faktor yaitu kompensasi, *training* pegawai, lingkungan kerja, kultur organisasi, gaya pemimpin, motivasi, disiplin, kepuasan kerja. Dari beberapa faktor tersebut yang menjadi faktor penting adalah motivasi kerja yang dimiliki oleh *human resources* untuk dapat memberikan dampak positif dalam pengembangan organisasi.

Motivasi kerja dalam hal ini sangat penting dan harusnya setiap organisasi baik itu sektor publik ataupun sektor swasta memberikan perhatian lebih terhadap hal tersebut agar tugas-tugas yang dibebankan kepada pekerja bisa terselesaikan dengan baik. Sebab dengan motivasi kerja, setiap pegawai akan memiliki dorongan yang tinggi dalam melaksanakan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Tanpa adanya motivasi pada seorang pegawai, pekerjaan mereka tidak akan maksimal dan tidak bisa mencapai hasil kerja yang baik berdasarkan tanggung jawab yang dimilikinya. Dalam organisasi publik yang menjadi fokus kerja dari aparatur negara yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada publik sehingga setiap aparat haruslah memiliki motivasi dalam memberikan pelayanan publik.

Park dan Rainey dalam Ambo Talle (2016:202) mengatakan "*public service-oriented motivation*". Pernyataan itu mengartikan *service quality* akan berawal dengan motivasi yang baik. Selain itu Hart dan Frederickson pada Ambo Talle (2016:202) mengatakan bahwa motivasi afektif mengakibatkan individu bekerja pada sektor publik saat individu tersebut secara sadar yakin pada peran organisasi untuk memberikan *service quality* yang sangat optimal kepada *public*. Hal itu mengartikan bahwa dalam dorongan kerja pegawai

terdapat hubungan kausalitas yang berdampak pada *public service quality*. Jadi, bisa dikatakan bahwa dalam memberikan kualitas pelayanan, membutuhkan motivasi dari pelayan publik yaitu aparatur negara. Pegawai mempunyai fungsi penting terhadap perilaku organisasi. Artinya keberadaan penyedia jasa menentukan kepuasan yang dilayani, sehingga perlu diberi motivasi.

Peraturan Kemenpan No. 63 Tahun 2003 tentang kewenangan lembaga negara menetapkan bahwa publik yaitu segala upaya maksimal untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Selanjutnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *public service* menyebutkan jika public service yaitu semua upaya yang berkaitan dengan *management public service* dalam rangka mengatur, membina, membimbing, memberikan akses yang mudah, bantuan dan lainnya yang dilayani para pegawai pemerintah dalam tanggung jawabnya menyediakan layanan terhadap keperluan pada publik yang didasari oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aturan dan undang-undang tersebut menyatakan bahwa setiap organisasi publik diharuskan melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan bermasyarakat. Semua organisasi publik ketika menjalankan fungsinya banyak mendapat prestasi atau hambatan dalam pelayanannya. Salah satu organisasi publik yang mendapatkan prestasi terhadap pelayanan yang diberikan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan (DPMPTSP).

Pada tahun 2019, DPMPTSP mendapatkan penghargaan sebagai *role model* penyelenggara pelayanan publik kategori "sangat baik" yang diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Republik Indonesia, Piagam penghargaan diserahkan kepada unit penyelenggara pelayanan publik yang mendapat hasil evaluasi dengan predikat

A (pelayanan prima). Selain itu, pada tahun 2021 inovasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh DPMPTSP mendapat penghargaan dalam Top 30 Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) pada tingkat Provinsi Sulawesi Selatan atas inovasi Neni Si Linca (*New Normal Innovation Sistem Informasi Online Campus*) yang hadir untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus perizinan penelitian. DPMPTSP Sulawesi Selatan juga mendapatkan posisi yang baik yaitu Top 45 dalam tingkat Nasional pada tahun 2021 atas inovasi Gerai Perizinan Sektor Kelautan dan Perikanan (Gesit-19). Gesit-19 merupakan Gerai Pelayanan Sektor Kelautan dan Perikanan Provinsi Sulawesi Selatan, yang dibuat di sejumlah daerah pesisir laut atau kepulauan. Gerai pelayanan ini memiliki berbagai keunggulan, diantaranya yaitu mendekatkan pelayanan perizinan, mempercepat penerbitan izin, menekan biaya operasional dan pengurusan izin, menghilangkan percaloan, dan memangkas birokrasi, serta sebagai strategi pencegahan penularan Covid-19. (fajar.co.id). Namun penghargaan tersebut berbeda dengan kondisi kualitas pelayanan yang terjadi di DPMPTSP pada tahun yang sama, dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Najir (2019) terdapat beberapa masalah yaitu tempat dan peralatan yang menunjang efektifitas *public service* tidak sesuai dengan standar serta masih kurangnya pemanfaatan pada bidang *information tech*.

Berdasarkan fenomena tersebut, sehingga dalam penelitian ini akan mengulas mengenai *public service quality* yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan apakah dipengaruhi oleh motivasi kerja aparatur negara yang telah menerima penghargaan di bidang tersebut.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai bahan bacaan dan kajian dan sebagai referensi tambahan mengenai fokus ilmu administrasi negara

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini adalah diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan terhadap pemerintah khususnya di bidang pelayanan publik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Tinjauan Konseptual

II.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah satu variable khusus dalam suatu perusahaan yang harus menjadi fokus dalam pengembangannya untuk dapat bersaing dalam menjalankan aktivitas organisasi. *Public organization* tentunya bisa menjalankan perannya jika dioperasikan oleh *human resource* yang berkompeten, sumber daya tersebut haruslah dimanajemen sesuai kebutuhan dari organisasi sehingga dapat bekerja sejalan dengan tujuan awal.

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia dalam perkembangannya terdapat banyak pandangan dalam mendefinisikannya, beberapa definisi tersebut, yaitu:

a. Schuler, Dowling, Smart, dan Huber

Manajemen SDM menurut Schuler, Dowling Smart, Hubber dalam Priyono (2016:4) organisasi harus memastikan bahwa karyawan organisasi penting sebagai sumber daya manusia vital yang berkontribusi pada tujuan perusahaan dan bahwa sumber daya manusia ini digunakan secara efektif dan adil untuk keuntungan pribadi. Kesadaran menggunakan berbagai fungsi, peran, dan aktivitas untuk organisasi dan masyarakat.

b. Stoner

MSDM menurut Stoner dalam Priyono (2016:4) organisasi menciptakan produktifitas yang tinggi pada human resource yang

dimilikinya sebagai upaya memenuhi target *organization* dan memenuhi prestasi individu karyawan.

Stoner juga menjelaskan jika MSDM lebih dari satu set upaya berhubungan dengan *coordination* dalam organisasi, karena berusaha untuk mengintegrasikan kepentingan organisasi dan karyawannya. MSDM memberikan kontribusi yang signifikan terhadap target *organization*. Sehingga, kendala yang sering terjadi bagi kepuasan pegawai dan kesuksesan organisasi dapat ditunjukkan dari *ineffective* dalam mengelola *human resource*.

Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang tidak efektif dapat menjadi hambatan utama bagi kepuasan karyawan dan keberhasilan organisasi.

c. Guest

Menurut Guest dalam Priyono (2016:5) kebijakan yang diambil organisasi dalam pengelolaan *human resource* ditujukan sebagai upaya kesuksesan dalam kesatuan unsur *organization*, komitmen pegawai, fleksibilitas organisasi dalam operasional dan kualitas hasil kerja yang maksimal.

2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Priyono (2016:6) mengemukakan *human resource management* memiliki 5 fungsi, yaitu:

a. Merencanakan kebutuhan SDM

Semua organisasi akan berusaha untuk mengetahui keperluan *human resource* dari setiap operasional, hal tersebut dapat diketahui dengan melakukan perencanaan kebutuhan *human resource*, dalam hal ini organisasi dapat melakukan 2 upaya yang sering digunakan, yaitu:

- 1) Merencanakan dan memperkirakan komposisi kebutuhan jabatan ataupun kebutuhan teknis dapat dimulai dari jangka panjang dan juga jangka pendek
- 2) Menganalisa jabatan yang telah direncanakan dengan memperjelas tugas, target, spesialisasi, *knowledge*, dan *organization needs*.

b. Personalia

Jika organisasi telah menentukan perencanaan komposisi tenaga kerja, maka tahap berikutnya organisasi dapat menempatkan tenaga kerja pada setiap tempat yang telah tentukan sesuai dengan kapasitas setiap pegawai. Organisasi dapat menggunakan 2 upaya yang setidaknya dibutuhkan, yaitu:

- 1) Merekrut tenaga kerja dengan menetapkan kualifikasi tertentu.
- 2) Organisasi melakukan seleksi terhadap setiap tenaga kerja yang memiliki minat tinggi untuk dapat bergabung dan bekerja pada organisasi dengan memperhatikan dan menilai setiap kandidat yang paling mengikuti kebutuhan organisasi.

c. Penilaian Kinerja

Menilai dan mengukur kinerja dalam pekerjaan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk dapat melihat capaian keberhasilan dalam bekerja pada setiap pegawai ketika mengerjakan tanggung jawab dan tugas yang diembannya. Organisasi menetapkan bagaimana seharusnya bekerja dan menghargai kinerja. Di sisi lain, standar kerja yang ditetapkan kadang tidak dapat dicapai oleh beberapa pegawai, sehingga organisasi harus jeli dapat mengamati setiap pegawai yang belum mampu mengikuti standar kerja yang telah ditetapkan. Organisasi dapat menggunakan 2 upaya, yaitu:

- 1) Mengevaluasi setiap kebiasaan pegawai, dengan mengetahui kebiasaan yang dimiliki oleh pegawai, organisasi dapat melakukan penyesuaian terhadap standar kerja.
- 2) Mengamati dan mencari solusi untuk dapat memberikan dorongan kerja sehingga dapat mengatasi kebiasaan pegawai yang dapat berdampak buruk pada organisasi.

d. Meningkatkan Kualitas Pegawai dan Lingkungan Kerja

Peningkatan kualitas pegawai dan lingkungan kerja merupakan langkah strategis untuk memajukan organisasi menjadi lebih baik lagi, terdapat 3 upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pegawai dan lingkungan kerja, yaitu:

- 1) Mencari, merencanakan, dan melaksanakan kegiatan *training* dan *empowerment* pegawai yang dapat menjadi pegawai yang berkapasitas untuk menciptakan hasil kerja yang sesuai standar organisasi.
- 2) Peningkatan *quality* dalam kondisi sosial pegawai dalam organisasi, peningkatan tersebut dapat difokuskan pada produktivitas dan keseharian pegawai.
- 3) Memperhatikan *health and safety* pada setiap pekerjaan dalam rangka upaya perbaikan kondisi pegawai

Jika 3 upaya diatas dapat dilaksanakan dengan baik, maka akan memengaruhi situasi kerja pegawai untuk dapat menjalankan setiap tugasnya sesuai tanggung jawab yang miliki.

e. Terwujudnya Hubungan Kerja yang Efektif

Setelah pegawai yang diperlukan tersedia, organisasi mempekerjakan, membayar, dan perbaikan situasi kerja yang dapat menjadikan pegawai sangat interest dengan pekerjaan masing-

masing. Untuk alasan ini, organisasi dapat juga menetapkan standar tentang strategi merancang konektivitas antar tugas yang baik. Strategi tersebut dapat memfokuskan pada 3 upaya berikut:

- 1) Pengakuan dan menghormati hak-hak rekan kerja
- 2) Menegosiasikan dan menetapkan prosedur pengaduan karyawan
- 3) Melakukan penelitian tentang kegiatan MSDM

Upaya-upaya tersebut sangat penting bagi keberlangsungan organisasi. Kendala yang pada setiap pegawai haruslah menjadi perhatian lebih dalam penanganan para top manajemen, jika organisasi tidak memperhatikan pegawai dapat memicu demo yang dilakukan oleh serikat pekerja.

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Cushway dalam Priyono (2016:9) mengemukakan terdapat beberapa tujuan dari *human resource management* yang umumnya terjadi pada beberapa organisasi yaitu sebagai berikut:

- a. Saat merancang kebijakan SDM, pertimbangkan manajemen untuk memastikan bahwa organisasi telah melibatkan karyawan dengan kinerja tinggi mereka yang terus-menerus beradaptasi dengan kondisi yang berubah-ubah serta manajemen harus memberikan setiap hak yang dimiliki oleh pegawai.
- b. Pemeliharaan dan penerapan seperti tata kerja dan kebijakan mengenai pegawai yang dapat membuat organisasi mencapai tujuan organisasinya.
- c. Stimulus dalam pengembangan tujuan organisasi beserta cara untuk menggapainya, utamanya yang sangat berhubungan dengan *human resource*.

- d. Membantu pemimpin dalam mencapai tujuan dengan bantuan dorongan motivasi kerja yang lebih baik.
- e. Membantu manajemen untuk melewati kendala organisasi seperti situasi sulit dan krisis yang sangat berhubungan dengan pegawai untuk mencapai tujuannya.
- f. Sebagai media komunikasi yang efektif diantar pada pekerja dan manajemen organisasi.
- g. Menjaga standar dan value organisasi dibidang *human resource management*

II.1.2 Motivasi Kerja

Setiap hal dapat terjadi jika adanya suatu sebab, dalam hal ini termasuk sumber daya manusia suatu organisasi yang bekerja dengan adanya motivasi kerja dalam menjalankan fungsinya sebagai penggerak perusahaan.

1. Pengertian Motivasi Kerja

Terdapat beberapa pengertian motivasi kerja menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

a. Pandji Anoraga

Menurut Pandji Anoraga dalam LinovHR (2020), motivasi kerja adalah kemauan bekerja yang bersumber dari dorongan internal karyawan sebagai hasil integrasi holistik, bukan kebutuhan pribadi, kekuatannya terletak pada proses integrasi dan ketergantungan pengaruh lingkungan fisik dan sosial.

b. Ernest J. McCormick

Motivasi kerja menurut Ernest J. McCormick dalam LinovHR (2020) merupakan kondisi yang mempengaruhi perkembangan, arah,

dan pemeliharaan perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

c. Sondang P. Siagian

Menurut Sondang P. Siagian (2019), motivasi kerja adalah kesiapan karyawan untuk membentuk keterampilan dan kemampuannya, melakukan segala bentuk upaya yang kemudian akan menjadi tugas yang diemban, melakukan pekerjaan yang relevan dengan rumusan target organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Teori Motivasi

Motivasi adalah dorongan kepada seseorang, dorongan tersebut yang kemudian akan membangun dalam menyelesaikan pekerjaannya. Berikut adalah beberapa teori motivasi:

a. Teori Kebutuhan Maslow

Maslow dalam Tri Andjarwati (2015:48) menunjukkan bahwa terdapat beberapa rangkaian kebutuhan manusia yang dapat memotivasi pekerja untuk memenuhi keinginan untuk memuaskannya. Pendapat tersebut memiliki basis pada 3 prinsip berikut:

- 1) Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki yang dimulai dari kebutuhan paling dasar dan diakhiri dengan kebutuhan yang paling kompleks atau tertinggi.
- 2) Keinginan untuk memenuhi kebutuhan dapat mempengaruhi perilaku seseorang, tetapi hanya kebutuhan yang tidak terpenuhi yang dapat mengontrol perilaku. Kebutuhan yang telah terpenuhi tidak bertindak sebagai motivasi.
- 3) Jika kebutuhan hierarki yang lebih rendah paling tidak terpenuhi, kebutuhan hierarki yang lebih tinggi bertindak sebagai motivasi.

Berdasarkan asumsi di atas, hierarki kebutuhan manusia menurut Maslow adalah:

1) Kebutuhan Fisiologis

Kebutuhan fisiologis adalah *primer need* yang sangat diperlukan oleh setiap manusia dalam menjalani kehidupannya. Kebutuhan ini dapat berupa makanan konsumsi harian dan rumah.

2) Kebutuhan Keamanan

Rasa aman sangat dibutuhkan untuk dapat menjalankan aktivitas tanpa adanya rasa takut akan hal yang tidak diinginkan. Rasa aman ini dapat berhubungan dengan aktivitas yang dilakukan secara berulang seperti dalam bekerja yang memerlukan jaminan perlindungan dalam resiko kecelakaan kerja.

3) Kebutuhan Sosial

Ketika kebutuhan fisiologis dan keamanan setidaknya terpenuhi, kebutuhan sosial muncul yaitu kebutuhan akan persahabatan, rasa memiliki, dan interaksi yang lebih dekat dengan orang lain. Dalam organisasi, ini relevan dengan kebutuhan kelompok kerja yang kompak, istirahat bersama, dll.

4) Keinginan Penghormatan

Kebutuhan ini mencakup kebutuhan untuk dihormati dan diakui atas pencapaian seseorang, kebutuhan untuk mengakui keterampilan dan keahlian seseorang, dan efektivitas pekerjaan seseorang.

5) Kebutuhan akan Aktualisasi Diri

Pengakuan dari orang lain terhadap diri setiap manusia akan berperan terhadap kepercayaan diri seseorang dan membuatnya dapat berkembang dalam kompetensi, skill, pengetahuan, dan

potensi seseorang berlangsung terus menerus dan tidak terpuaskan. Ini karena mereka didominasi oleh kebutuhan aktualisasi diri yang menyukai tugas-tugas yang menantang kemampuan dan keterampilan mereka.

b. Teori Motivasi McClelland

Teori ini berfokus pada tiga kebutuhan yaitu kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan akan kekuasaan, dan kebutuhan untuk memiliki. Model motivasi ini ditemukan di berbagai lini organisasi baik untuk karyawan maupun manajer. Beberapa karyawan memiliki kepribadian yang menggabungkan model motivasi ini. Tiga jenis motivasi menurut McClelland dalam Andri Saputra, Susi Hendriani, dan Yuli Efni (2018:16) adalah sebagai berikut:

1) Kebutuhan Penghargaan (n-ACH)

Kebutuhan akan prestasi adalah dorongan untuk unggul, untuk melampaui seperangkat standar, untuk berjuang dan sukses. Kebutuhan ini terletak pada hierarki Maslow antara kebutuhan akan rasa syukur dan kebutuhan akan aktualisasi diri. Karakteristik individu yang bermotivasi tinggi meliputi kemauan untuk mengambil risiko yang relatif tinggi, keinginan untuk menerima umpan balik atas pekerjaan mereka, dan keinginan untuk bertanggung jawab atas pemecahan masalah. Kebutuhan penghargaan adalah motivasi berprestasi, karena karyawan berusaha keras untuk mencapai kinerja puncak dan mencapai tujuan itu realistis tetapi menantang. Karyawan membutuhkan umpan balik dari orang lain sebagai pengakuan atas kinerja mereka.

2) Kebutuhan Berkuasa (n-pow)

Kebutuhan akan kekuasaan adalah kebutuhan dengan bentuk tindakan atau ekspresi yang digunakan individu untuk mengontrol dan mempengaruhi orang lain. Kebutuhan ini terletak pada teori Maslow antara kebutuhan untuk bersyukur dan kebutuhan aktualisasi diri. McClelland menjelaskan bahwa kebutuhan akan kekuasaan berjalan seiring dengan kebutuhan untuk mencapai kepemimpinan. Kebutuhan berkuasa adalah motivasi untuk kekuasaan. Karyawan termotivasi untuk mempengaruhi orang-orang di sekitar mereka dan memiliki kepribadian yang kuat untuk memimpin dan ide-ide untuk menang.

3) Kebutuhan akan Afiliasi atau Persahabatan (n-afiliasi)

Kebutuhan untuk memiliki adalah keinginan untuk hubungan interpersonal yang akrab dan intim. Individu mencerminkan keinginan untuk memiliki hubungan yang dekat, suportif, dan bersahabat dengan pihak lain.

Orang dengan kebutuhan keterikatan yang tinggi umumnya berkembang dalam pekerjaan yang membutuhkan tingkat interaksi sosial yang tinggi. McClelland mengatakan kebanyakan orang memiliki beberapa kombinasi dari sifat-sifat ini yang mempengaruhi bagaimana orang berperilaku di tempat kerja dan dalam mengelola organisasi.

Dalam teorinya, McClelland mengusulkan bahwa individu memiliki simpanan energi potensial dan bagaimana energi itu dilepaskan dan dikembangkan sesuai dengan kekuatan, motivasi, dan keadaan serta peluang yang tersedia.

3. Faktor Motivasi Kerja

Menurut Wibowo dalam Mukhrisin Riadi (2020), ada tiga faktor motivasi kerja, yaitu:

a. *Energize*

Energize adalah kegiatan yang dilakukan para pemimpin ketika mereka memimpin dengan memberi contoh dan berkomunikasi dengan cara yang benar, jelas dan menantang. Hal ini dilakukan dengan memberi contoh, berkomunikasi dan memberikan tantangan.

- 1) Memimpin dengan memberi contoh berarti memotivasi dengan memberi contoh. Pekerja cenderung bekerja berdasarkan pengalaman, melihat dan mengikuti arahan pekerjaan yang dilakukan oleh pemimpin mereka.
- 2) Komunikasi adalah pusat kepemimpinan, termasuk bagaimana pemimpin berbicara, mendengarkan, dan belajar.
- 3) Tantangan adalah tantangan yang disukai orang. Manajer mampu mencapai tujuannya karena menggabungkan tujuan dengan realisasi keinginannya.

b. *Encourage*

Encourage dilakukan oleh atasan untuk mendukung dan mendorong keinginan bekerja melalui pembelajaran dan pembinaan.

- 1) Pemberdayaan adalah tahapan memberdayakan pegawai untuk mengambil tugas dan melakukan pekerjaan mereka. Pemimpin berharap dengan memberikan pemberdayaan dalam bentuk tanggung jawab dapat memotivasi pegawai.
- 2) Pembinaan adalah kesempatan bagi pemimpin untuk bertemu langsung dengan bawahannya dan menunjukkan bagaimana

mereka dapat membantu karyawan mencapai tujuan pribadi dan organisasinya.

c. *Exhorting*

Exhorting adalah cara para atasan menggambarkan pengalaman pada *inspiration* dan pengorbanan, memberikan dasar di mana motivasi tumbuh subur. *Exhorting* datang melalui pengorbanan dan inspirasi.

- 1) Pengorbanan yaitu mendahulukan keinginan orang lain di atas keinginan kita sendiri adalah ukuran pelayanan yang paling benar.
- 2) Inspirasi merupakan turunan dari motivasi. Ketika dorongan hadir dari dalam dapat berupa inspirasi diri.

4. Bentuk Motivasi Kerja

Menurut Siswanto dalam Mukhrishin Riadi (2020), motivasi dalam bekerja dapat berupa beberapa bentuk, antara lain:

a. Kompensasi Uang

Salah satu bentuk yang paling umum diberikan kepada pekerja adalah dalam bentuk kompensasi. Kompensasi kepada pekerja biasanya berupa uang, imbalan sebagai faktor pendorong selalu sangat dihargai. Tidak sepenuhnya benar bahwa setiap orang akan melakukan apa saja untuk meningkatkan pendapatannya. Namun, dalam dunia modern menunjukkan bahwa kebanyakan orang akan melakukan apa pun untuk mencegah sumber pendapatan mereka terhenti.

b. Arah dan Kendali

Instruksi adalah keputusan tentang apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan manajemen serta pemimpin

menegaskan bahwa karyawan harus melakukan apa yang diperintahkan kepada mereka.

c. Penetapan Pola Kerja yang Efektif

Secara umum reaksi kebosanan kerja mempengaruhi produktivitas kerja. Ketika manajemen menyadari bahwa masalahnya adalah karena cara kerja diatur, mereka merespons dengan berbagai teknik, yaitu sebagai berikut:

- 1) Penempatan pekerjaan yang sesuai, yaitu mencocokkan persyaratan pekerjaan dengan keterampilan karyawan.
- 2) Manajemen partisipatif, gunakan berbagai cara untuk melibatkan pekerja dalam keputusan yang mempengaruhi pekerjaan mereka.
- 3) Mengalihkan perhatian pekerja dari pekerjaan yang membosankan ke metode kerja yang menyenangkan.

d. Kebajikan

Kebajikan bisa diartikan suatu upaya yang sengaja dilakukan oleh atasan untuk mengarahkan sifat dan emosi karyawan. Dengan kata lain, kebajikan berusaha agar pegawai dapat merasa senang dalam bekerja. Pekerja yang tidak puas bebas membentuk serikat pekerja, sehingga manajemen harus berunding secara formal. Dengan demikian, upaya untuk membuat karyawan bahagia jauh lebih ditekankan daripada sebelumnya. Manajer karyawan menyadari sikap positif ini dan berkomitmen untuk mempromosikan dan mempertahankan sikap positif ini dalam semua aktivitas perusahaan.

5. Dimensi Motivasi Kerja

Dalam motivasi kerja terdapat dimensi yang membangun motivasi kerja SDM, dimensi tersebut menurut Sondang P. Siagian (2019) yaitu sebagai berikut:

a. Dorongan

Dorongan akan sangat berkaitan dengan tujuan. Tujuan adalah hal ingin dicapai baik tujuan individu ataupun tujuan organisasi, dalam pencapaian tujuan memerlukan proses yang akan sangat membutuhkan dorongan yang maksimal.

b. Keinginan

Keinginan pasti dimiliki oleh setiap manusia, keinginan akan terus hadir untuk dapat memenuhi proses kehidupannya. Biasanya keinginan muncul dari sumber eksternal.

c. Rela

Rela adalah sikap ikhlas dan melepas kepentingan diri, rela dapat berupa menyetujui permintaan orang lain, dan melakukannya tanpa merasa terpaksa.

d. Keahlian

Pembentukan keahlian adalah proses menciptakan atau membentuk, proses mengubah kompetensi seseorang dalam bidang pengetahuan tertentu.

e. Keterampilan

Keterampilan adalah kemampuan seseorang untuk dengan lancar dan tepat menjalankan pola perilaku yang kompleks dan dapat dikelola untuk mencapai hasil/kinerja tertentu.

Keterampilan membentuk meliputi penguasaan fungsi kognitif dan mental serta keterampilan motorik. Seorang pekerja terampil juga dapat memanfaatkan orang lain dengan baik.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab berarti konsekuensi lebih lanjut dari menjalankan suatu peran, baik berupa hak dan kewajiban atau

kekuasaan. Tanggung jawab secara umum didefinisikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau bertindak dengan cara tertentu.

g. Kewajiban

Kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan terhadap apa yang dipaksakan. Misalnya, atasan memberi kewajiban kepada pegawai mengenai tugas yang harus diselesaikan.

h. Tujuan

Tujuan mengacu pada pernyataan tentang keadaan target yang ingin dicapai organisasi untuk tetap dapat berkembang dan maju kedepannya.

6. Indikator Motivasi Kerja

Indikator motivasi kerja dalam penelitian ini menggunakan teori oleh Perry dalam Rahmat AR (2020:17) yang mengemukakan bahwa motivasi pelayanan publik adalah suatu bentuk motivasi yang dapat diartikan sebagai motivasi yang menyangkut keyakinan, nilai dan sikap yang mendorong seorang pegawai atas kepentingan pribadi dan organisasi atau bagian tertentu serta memberikan komitmen untuk kesejahteraan organisasi dan masyarakat. Indikator motivasi pelayanan publik menurut Perry dan Wise memiliki empat nilai, yaitu:

a *Attraction to public policy making* (ketertarikan pada pembuatan kebijakan publik), nilai ini terikat erat kaitannya dengan motivasi untuk berprestasi

b *Commitment to the public interest* (komitmen pada kepentingan publik), yaitu motif atau dorongan dalam memberikan pelayanan pada kepentingan publik yang dapat berupa kebutuhan masyarakat dalam program khususnya dalam melayani publik.

- c *Compassion* (sifat empati), yaitu peduli dan mengerti terhadap setiap masalah pelayanan terhadap masyarakat. sifat ini memperhatikan kepentingan orang lain.
- d *Self Sacrifice* (pengorbanan diri), yaitu sifat rela berkorban dalam menjalankan tugasnya pada organisasi publik.

II.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi terkhususnya organisasi publik, pelayanan publik tersebut tidak terlepas dari penilaian yang akan diberikan terhadap perlakuannya.

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas menurut Kotler (2018:153) adalah keseluruhan identitas pada produk atau layanan yang akan memengaruhi fungsinya dalam memberikan pemenuhan kebutuhan. Sementara menurut Lupiyoadi dalam Annes dan Iwan (2017:2) kualitas adalah kolaborasi antara karakteristik dan sifat dimana terdapat fungsi yang dapat diukur dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai apakah karakteristik dan sifat tersebut memenuhi kebutuhannya.

Menurut Sinambela (2017), pelayanan publik adalah penyelenggara negara yang memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat setempat. Pelayanan publik bisa dikenali sebagai memberikan layanan kepada publik serta dapat dikatakan sebagai penyediaan layanan terhadap setiap kebutuhan perorangan atau masyarakat yang menjadi peran organisasi sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono dalam Dasep Dodi Hidayah (2020:29) adalah gambaran mengenai kualitas itu sendiri seringkali dilihat sebagai ukuran relatif kebaikan yang terdiri atas kualitas

desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan publik diharapkan bisa memberikan fungsi yang baik dan dapat memberikan kualitas sesuai dengan aturan ataupun harapan dari masyarakat.

2. Faktor Kualitas Pelayanan Publik

Terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik ataupun buruk tentunya dapat dipengaruhi oleh berbagai sebab, berikut adalah beberapa faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik menurut Harius Eko Saputro (2015:27):

a. Struktur Organisasi

Fungsi struktur organisasi adalah agar komponen-komponen struktur organisasi yang mendukungnya tersusun dengan baik antar divisi kerja atau spesialisasi sesuai kebutuhan, mampu didukung, dan memiliki tanggung jawab yang jelas, tidak tumpang tindih, memungkinkan distribusi dan tingkatan dalam organisasi serta memiliki pengawasan yang efektif. Struktur organisasi yang terdesentralisasi memungkinkan koordinasi dan fleksibilitas. Tempat pengambilan keputusan diatur dengan mempertimbangkan kekurangan dari sistem sentralisasi dan desentralisasi. Sentralisasi yang berlebihan dapat mengakibatkan kurangnya keluwesan dan mengurangi semangat pelaksana dalam melakukan kegiatan. Pada saat yang sama, desentralisasi yang berlebihan dapat mempersulit pemantauan dan koordinasi.

b. Kemampuan Aparat

Aparat adalah sumber daya yang berperan untuk memberikan layanan yang prima kepada publik, sehingga ditugaskan dan diharuskan memiliki kompetensi dalam pengetahuan lebih, skill yang memadai, sikap yang sopan dan baik, setiap kompetensi yang dimiliki haruslah sesuai dengan tuntutan pelayanan dan program sekarang ini.

c. Sistem Pelayanan

Prosedur dalam memberikan layanan haruslah terdapat pedoman layanan yang terukur dan efektif, selain itu dalam sistem juga memerlukan ketentuan yang jelas, durasi layanan, tarif atau biaya, informasi yang mudah diakses oleh setiap pegawai dan juga masyarakat.

3. Ciri-ciri dan Atribut Kualitas Pelayanan Publik

Selain faktor-faktor diatas, menurut Harius Eko Saputro (2015:24) terdapat ciri-ciri dan atribut yang dapat menentukan kualitas suatu pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk waktu tunggu dan proses
- b. Akurasi layanan termasuk bebas kesalahan
- c. Kesopanan dan keramahan serta jenis peralatan yang digunakan saat melayani
- d. Kemudahan memperoleh layanan. Misalnya, jumlah petugas yang bertugas dan jumlah fasilitas pendukung seperti komputer
- e. Kenyamanan dalam mencari layanan dari segi lokasi, ruang layanan, ketersediaan informasi, dll.

4. Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik dapat berjalan dengan baik jika memiliki sistem pelayanan yang dapat dioperasikan oleh aparatur negara. Jika aparatur negara telah melakukan sistem pelayanan kepada pengguna layanannya tentunya ada *output* yang kemudian hadir mengenai kualitas terhadap layanannya. Sehingga pelayanan publik membutuhkan suatu ukuran yang dapat menentukan nilai kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Abdul Sani (2021:41) mengatakan bahwa ukuran kualitas pelayan memiliki sepuluh dimensi, yaitu sebagai berikut:

- a. Bentuk fisik yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi
- b. Keandalan terdiri dari kemampuan suatu unit pelayanan untuk melaksanakan secara memadai pelayanan yang dijanjikan
- c. Daya tanggap kesediaan untuk membantu konsumen, komitmen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- d. Kompetensi terdiri dari mampu mengoperasikan peralatan, pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam memberikan layanan
- e. Sikap sopan, ramah, dan tanggap terhadap permintaan penerima layanan.
- f. Kredibilitas, sikap ikhlas untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat
- g. Rasa aman, pelayanan yang kita berikan harus bebas dari berbagai resiko dan bahaya.
- h. Akses, yaitu kemudahan untuk dapat mendapatkan layanan atau kemudahan mendapatkan informasi mengenai layanan.
- i. Komunikasi, kesediaan penyedia layanan untuk mendengarkan suara, kebutuhan dan aspirasi pelanggan

- j. Empati, melakukan segala upaya untuk memahami pelanggan dan mencari tahu kebutuhan mereka.

Berdasarkan sepuluh dimensi tersebut, Parasuraman dalam Abdul Sani (2021:42) menyederhanakan Servqual menjadi 5 indikator, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud), yaitu berupa fasilitas ruangan yang menarik dan baik, peralatan, dan perlengkapan yang digunakan lembaga atau organisasi, serta tampilan karyawan atau pegawai.
- b. *Reliability* (Kehandalan), hal ini sangat terlihat dalam pemberian pelayanan yang tepat dari identifikasi masalah hingga masalah dapat diselesaikan tanpa membuat kesalahan apapun dan menyelesaikan layanan tepat waktu sesuai dengan prosedur organisasi atau perusahaan.
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kompetensi para karyawan/pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespons kebutuhannya, serta menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara tepat.
- d. *Assurance* (Jaminan) yakni sikap setiap karyawan yang mampu menarik kepercayaan penerima layanan terhadap organisasi. Dengan adanya jaminan, organisasi dapat menciptakan pemahaman yang baik mengenai layanan kepada penerima layanannya.
- e. *Empathy* (Empati) berarti organisasi atau perusahaan dapat paham setiap kebutuhan penerima layanan dan bertindak untuk kepentingan mereka, layanan dapat diberikan dengan pendekatan personal kepada para penerima layanan.

II.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan Fransisca Natalia (2019) dengan judul “Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Tenaga Kerja Suplier Terhadap

Kualitas Pelayanan Konsumen”. Penelitian tersebut yang menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 80 orang sampel. Hasil penelitiannya yaitu motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial pada kualitas pelayanan konsumen.

Penelitian tersebut juga selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Roy, Lukman Hakim, dan Nurbiah Tahir (2020) yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar”. Penelitian tersebut juga menggunakan pendekatan kuantitatif dan hasil penelitiannya yaitu motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar.

II.3 Kerangka Konseptual

Seorang aparatur atau sumber daya manusia akan bekerja dengan baik jika terdapat motivasi yang dapat membuatnya memiliki kinerja baik dan akan berdampak pada berjalannya organisasi. Perry dan Wise menyatakan terdapat empat nilai yang dapat mengukur motivasi seorang aparat negara. Sedangkan *Service Quality (Servqual)* yang digunakan oleh Parasuraman untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada penggunanya, terdapat lima indikator yang menjadi fokusnya untuk menentukan baik buruknya suatu kualitas pelayanan.

Kerangka konseptual yang kemudian hadir berdasarkan uraian tersebut adalah sebagai berikut:

Bagan 2.1

Kerangka Konseptual

