

**PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEBERSIHAN PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR**

Jamiah

(Dosen Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda)

Abstrack

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Motivasi Kerja mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kebersihan Provinsi Kalimantan Timur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel Motivasi Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kebersihan Provinsi Kalimantan Timur. Hal ini dapat diketahui dari hasil uji statistik dimana koefisien korelasi (r) adalah sebesar 0,683 yang berarti terdapat hubungan yang kuat diantara kedua variabel.

Sementara itu hasil uji t (t -test) menunjukkan bahwa t empiris yang dihasilkan adalah sebesar 4,254. Hasil ini jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis t untuk $n - 2$ adalah 1,721. Ini berarti terdapat pengaruh yg signifikan dari variabel Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dengan demikian maka dapat dikatakan pula bahwa tujuan penelitian ini dapat tercapai, permasalahan dapat terpecahkan dan hipotesis dapat dibuktikan.

S

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Issue yang berkaitan dengan masalah pelayanan, khususnya pelayanan publik pada saat ini semakin ramai diperbincangkan, baik dalam khasanah keilmuan maupun dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Pelayanan publik merupakan *core product* yang dihasilkan oleh sebuah pemerintahan, karena fungsi utama dari sebuah penyelenggaraan pemerintahan adalah bagaimana memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh warga negara untuk menuju masyarakat yang sejahtera.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia sejak bergulirnya reformasi dan otonomi daerah, menjadi issue sentral di dalam berbagai aspek kehidupan. Oleh sebab itu sering pula dikatakan bahwa untuk menilai sukses tidaknya sebuah pemerintahan dapat dilihat dari sejauh mana pemerintahan

tersebut dapat memebnuhi seluruh kepentingan masyarakatnya melalui pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi seluruh masyarakat.

Dibentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan. Pemerintah, memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai

pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Antara pemerintah dengan masyarakat terdapat suatu hubungan, dimana ada masyarakat di sana pula pemerintah diperlukan. Hubungan ini lebih didasarkan pada suatu interaksi antara yang menyediakan atau memberikan produk dengan yang membutuhkan atau menerima produk. Pemerintah adalah semua badan memproduksi, mendistribusi atau menjual alat pemenuh kebutuhan rakyat berbentuk jasa publik dan layanan publik, sedangkan masyarakat yang mempunyai hak untuk mendapatkan, menerima dan menggunakan produk dari pemerintah, baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Layanan publik berfungsi mendukung jasa publik yang merupakan produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak atau kepentingan umum seperti air minum, jalan raya, listrik, telepon, dimana proses produksinya disebut pelayanan publik. Layanan publik diproduksi dan dijualbelikan dibawah kontrol pemerintah. Sedangkan layanan publik adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban. Layanan publik tidak diperjualbelikan, penyediaannya dimonopoli dan merupakan kewajiban pemerintah dan tidak boleh diprivatisasikan.

Di bidang pemerintahan, masalah pelayanan tidaklah kalah penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang pula seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah kepada rakyat, seperti penyediaan sarana dan prasarana umum dan sosial. Informasi yang ditemukan secara langsung dan melalui berbagai media massa (cetak dan elektronik) seringkali mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pelayanan yang mahal, kaku dan berbelit-belit, sikap dan tindakan aparat, pelayanan yang suka menuntut imbalan, kurang ramah, arogan, lambat dan fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan dan sebagainya adalah merupakan fenomena-fenomena yang kerap kali mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan proses pelayanan. Hal ini memberi isyarat bahwa kajian dan

analisis masalah pelayanan masyarakat merupakan salah satu fenomena penting, relevan dan aktual untuk diteliti.

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pemerintah sebagai *provider* atau penyedia harus lebih intensif didalam memperhatikan pelayanan tersebut. Karena diberbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, namun dalam kenyataannya belum dilaksanakan secara optimal. Berdasarkan pengalaman masa lalu, bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam prosesnya selalu dimulai dari langkah-langkah yang bersifat mikro dan teknis, seperti perbaikan prosedur, fasilitas, struktur sampai pada kebijakan bersifat makro dan politik, seperti kebijakan otonomi daerah yang luas dan bertanggung jawab melalui Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2014 tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah.

Pendekatan lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (*human*

approach). Salah satu faktor utamanya adalah motivasi manusia dalam melakukan pekerjaannya. Seseorang dapat melakukan sesuatu pekerjaan, tentu dengan maksud dan tujuan tertentu baik sebelum bekerja sebagai aparat maupun sesudah bekerja, misalnya untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, penghargaan atau pun karier dan sebagainya. Namun dalam kenyataannya bahwa apa yang diharapkan itu tidak seratus persen terwujud.

Beranjak dari pemikiran tersebut dan berdasarkan pengamatan awal dilapangan, bahwa motivasi kerja aparat pemerintah turut berperan dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik kantor Polres Kabupaten Kutai Timur. Hal ini terindikasi dari banyaknya keluhan warga masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh aparat kepada mereka, antara lain yaitu aparat yang susah ditemui pada saat berurusan, informasi yang diberikan kepada masyarakat kurang jelas, sehingga menyulitkan bagi mereka pada saat berurusan.

Bertitik tolak dari uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah motivasi kerja dalam rangka peningkatan pelayanan publik tersebut. Oleh sebab itu judul yang penulis pilih di dalam penelitian ini adalah : *“Pengaruh Motivasi Kerja*

Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kebersihan Kota Samarinda”.

1.2. Rumusan Masalah

Sebelum penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu akan dipaparkan beberapa pendapat para ahli mengenai masalah itu sendiri.

Winarno Surachmad (1982; 3) mengatakan bahwa masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya.

Sementara itu Hatta (1979; 6) mengatakan bahwa masalah adalah kewajiban atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan dalam hati tentang kedudukannya, kita tidak puas dengan melihatnya saja melainkan kita ingin mengetahuinya lebih dalam. Masalah berhubungan dengan ilmu, masalah menimbulkan soal yang harus diterangkan oleh ilmu sebagaimana duduknya dan apa sebabnya. Dalam lapangan ilmu sebagai usaha yang sistematis untuk memperoleh pengetahuan, masalah adalah rintangan kesulitan yang dihadapi manusia antara keingintahuan.

Berdasarkan konsep-konsep tentang masalah tersebut di atas, maka dapatlah ditarik suatu kesimpulan bahwa untuk mencapai suatu tujuan banyak

rintangan-rintangan yang harus dilalui, rintangan tersebut dirasakan sebagai masalah yang menuntut suatu pemecahan atau penyelesaian yang tuntas. Ini harus didukung dengan dasar-dasar metodologi terutama dalam ilmu pengetahuan. Dengan latar belakang serta permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut : *Apakah motivasi kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Kantor Dinas Kebersihan Kota Samarinda”?*

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian adalah suatu kegiatan tertentu yang terdiri dari beberapa tahap dan saling berhubungan antara satu masalah dengan masalah lainnya. Cara yang paling efektif dan relatif obyektif untuk memecahkan suatu masalah secara ilmiah adalah dengan melakukan penelitian terhadap masalah atau gejala yang timbul dari masalah tersebut.

Sudah menjadi ketentuan umum bahwa setiap kegiatan atau penelitian yang dilakukan oleh seseorang pasti mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai, tanpa adanya tujuan adalah mustahil penelitian tersebut dilakukan. Begitu pula halnya dengan penelitian ini.

Untuk mengarahkan tujuan dari

penelitian ini akan penulis sajikan beberapa pendapat dari para ahli, menurut Sutrisno Hadi (1984; 12) penelitian pada umumnya untuk menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan. Menemukan berarti berusaha untuk mengisi kekosongan atau kekurangan. Mengembangkan berarti memperluas dan menggali lebih dalam apa yang sudah ada atau masih diragukan kebenarannya.

Kemudian Tampubolon (1974) menjelaskan bahwa tujuan studi lapangan adalah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mempersiapkan diri menghadapi persoalan-persoalan yang konkrit dalam lapangan studinya, hal mana sangat diperlukan bagi jabatannya mendatang.

Berpijak pada pendapat tersebut, maka penulis mengemukakan beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang positif dari motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Untuk membuktikan atau menguji hipotesis penelitian yang merupakan landasan dalam pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan.

1.4. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilaksanakan tentunya mempunyai kegunaan, demikian pula halnya dengan penelitian yang penulis lakukan juga mempunyai kegunaan, yaitu :

1. Sebagai bahan informasi bagi semua pihak yang memerlukan, baik sebagai bahan telaah studi lebih lanjut maupun sebagai bahan laporan.
2. Dapat dijadikan sebagai acuan di dalam mengembangkan pegawai dalam rangka pembinaan untuk menuju jenjang karir yang lebih baik.

III. KERANGKA DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Teori merupakan dasar bagi seorang peneliti di dalam mencari hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Teori sering pula dikatakan sebagai pedoman bagi seorang peneliti untuk mencari kebenaran dari sebuah fenomena yang akan diteliti atau diselidiki. Oleh sebab itu dengan teori seseorang dapat membuat sebuah kesimpulan mengenai fenomena yang ditelitinya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka berikut ini akan penulis sajikan beberapa teori yang dikemukakan oleh para pakar yang berkaitan dengan semua variabel yang ada di dalam penelitian ini.

Teori-teori tersebut diharapkan dapat menjadi dasar teoritis di dalam penelitian ini.

2.1.1. Motivasi Kerja

Untuk mengetahui lebih luas tentang masalah motivasi, berikut ini akan dikemukakan beberapa pengertian tentang motivasi. Motivasi dapat ditafsirkan dan diartikan berbeda oleh setiap orang sesuai dengan tempat dan situasi dari masing-masing orang itu serta disesuaikan dengan perkembangan peradaban manusia. Namun ditinjau dari aspek taksonomi, motivasi berasal dari bahasa latin yaitu “*movere*” yang artinya bergerak. Menurut Winardi, (2001 : 1), istilah motivasi berasal dari perkataan bahasa latin, yakni *movere* yang berarti “menggerakkan” (to move). Dengan demikian secara etimologi, motivasi berkaitan dengan hal-hal yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Harold Koontz dan Heinz Wehrich, (1988 : 411) juga mengemukakan pendapatnya tentang motivasi sebagai berikut : *Motivation is a general trem applying to the entire class of drives, desire, needs, wishes and similar forces. To say thad managers motivate theirsubordinates is to say thad they do those things which they hope will satisfy these drives and desires and induce the subordinates to act in a desired manner.* (Motivasi adalah suatu

pengertian umum yang menggunakan seluruh kelas tentang dorongan, keinginan, kebutuhan, harapan dan kekuatan-kekuatan sejenisnya. Untuk mengatakan bahwa para manajer memotivasi bawahan mereka adalah dengan mengatakan bahwa mereka mengerjakan hal-hal yang mereka harapkan akan memuaskan dorongan dan keinginan ini dan mendorong bawahan untuk bertindak dengan suatu cara yang diinginkan). Dengan demikian maka istilah motif sama artinya dengan kata-kata motive, motif, dorongan, alasan dan lain-lain.

Sarwoto (1987 : 167) mengemukakan pengertian motivasi sebagai berikut : Secara konkrit motivasi dapat diberikan batasan sebagai proses pemberian motif (penggerakkan) bekerja sebagai karyawan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan-tujuan organisasi secara efisien, memberi motivasi adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memberikan inspirasi, semangat kerja dan dorongan kepada orang lain untuk bekerja lebih baik.

Hal ini sejalan dengan pendapat Winardi (2000 : 40) yang menyatakan bahwa : motivasi berkaitan dengan kebutuhan. Kita sebagai manusia selalu mempunyai kebutuhan yang diupayakan

untuk dipenuhi. Untuk mencapai keadaan termotivasi, maka kita harus mempunyai tindakan tertentu yang harus dipenuhi, dan apabila kebutuhan itu terpenuhi, maka muncul lagi kebutuhan-kebutuhan yang lain hingga semua orang termotivasi.

Dihubungkan dengan arti kata asal motivasi tersebut menunjukkan bahwa suatu motif merupakan keadaan kejiwaan yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk bersikap dan berperilaku guna mencapai tujuan, baik individu maupun organisasi. Oleh karena itu secara garis besar dapat dikatakan bahwa motivasi setidaknya mengandung tiga komponen utama yakni kebutuhan, motif dan tujuan.

Menurut Victor H. Vroom (Ndraha, 1999a : 147-148) mengemukakan bahwa motivasi adalah produk tiga faktor, *Valence* (V), menunjukkan seberapa kuat keinginan seseorang untuk memperoleh suatu *reward*, misalnya jika hal yang paling didambakan oleh se-seorang pada suatu saat, promosi, maka itu berarti baginya promosi menduduki *valensi* tertinggi; *Expectancy* (E), menunjukkan kemungkinan keberhasilan kerja (*performance probability*). Probability itu bergerak dari 0, (nol, tiada harapan) ke 1 (satu, penuh harapan). *Instrumentality* (I),

menunjukkan kemungkinan diterimanya *reward* jika pekerjaan berhasil.

Sedangkan Atkinson (dalam Scott, 1971 : 80) mengemukakan pendapatnya tentang motivasi sebagai berikut motivational strength, according to Atkinson is a function of three variables which expressed as follows; Motivation = f (motive x expectancy x incentive) the term of equation mean :

1. Motive refers to general disposition of the individual to strive for the satisfaction of the need. It represent the urgency of the need for fulfilment.
2. Expectancy is the subjective calculation of the probability that a given act wills succehoped for by obtaining the goal.
3. Incentive is the subjective calculation of the value of the reward hoped for by obtaining the goal

Yang artinya : Kekuatan motivasi itu, menurut Atkinson adalah suatu fungsi dari tiga variabel yang dijelaskan sebagai berikut Motivasi = f (motif x pengharapan x insentif). Istilah tersebut berarti sama dengan :

1. Motif menunjukkan kecenderungan yang umum dari individu untuk mendorong pemuasan kebutuhan. Ia mewakili kepentingan tentang

pemenuhan kebutuhan.

2. Pengharapan adalah kalkulasi subyektif tentang kemungkinan tindakan tertentu yang akan berhasil dalam memuaskan kebutuhan (mencapai tujuan).
3. Insentif adalah kalkulasi subyektif tentang nilai pengharapan bagi pencapaian tujuan.

Berikut, akan dijelaskan konsep tentang motivasi kerja. Menurut George Thompson (dalam Ndraha, 1999 : 187) konsep kerja didefinisikan sebagai berikut : *An activity which demands the expenditure of energy or effort to create from "raw materials" those products or services which people value.* Dapat juga dikatakan, kerja adalah proses penciptaan nilai pada suatu unit sumber daya.

Tentang pendirian (anggapan dasar, kepercayaan dasar) tentang kerja Taliziduhu Ndraha (1999b : 189-192) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut :

1. Kerja adalah hukuman;
2. Kerja adalah upete;
3. Kerja adalah beban;
4. Kerja adalah kewajiban;
5. Kerja adalah sumber penghasilan;

6. Kerja adalah kesenangan;
7. Kerja adalah status;
8. Kerja adalah prestise atau gensi;
9. Kerja adalah harga diri;
10. Kerja adalah aktualisasi diri;
11. Kerja adalah panggilan jiwa;
12. Kerja adalah pengabdian;
13. Kerja adalah hidup, dan juga sebaliknya hidup adalah kerja;
14. Kerja adalah ibadah. Kerja merupakan pernyataan syukur atas hidup didunia ini. Kerja dilakukan seakan-akan kepada dan bagi orang bekerja penuh entusiasme.
15. Kerja itu (adalah) suci.

Pendapat-pendapat tersebut di atas mengarahkan kita kepada suatu pemahaman bahwa "kerja" merupakan suatu proses kegiatan yang didasarkan pada suatu dorongan tertentu, baik dari dalam diri maupun dari luar diri dalam rangka suatu keputusan batin atau perolehan suatu nilai baru yang dapat bermanfaat baik untuk diri sendiri maupun lingkungannya. Berikutnya akan dikemukakan pengertian motivasi kerja. Menurut pendapat Udai Pareek (1984 : 110), motivasi kerja adalah suatu yang menyebabkan orang mau bekerja keras karena ia mempunyai kebutuhan besar

akan persaingan dan memenuhi tentang itu. Sedangkan Moh. As'ad (1981 : 44) juga mengemukakan pendapatnya bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja kuat dan lemahnya motivasi kerja seseorang tenaga kerja ikut menentukan besar kecilnya prestasinya.

Keragaman pendapat di atas dikemukakan berdasarkan cara pandang dan latarbelakang penelitian masing-masing ahli. Namun pada prinsipnya menunjukkan bahwa dalam melakukan aktifitasnya, manusia sebenarnya digerakkan atau didorong oleh sesuatu motif atau kepentingan yang bersumber dari adanya kebutuhan dan keinginan yang harus dipenuhi. Dengan adanya kebutuhan itu, menimbulkan niat untuk memenuhinya, sehingga mendorong seseorang untuk beraktifitas yang pada gilirannya menimbulkan keinginan serta semangat yang kuat untuk bekerja dan berusaha dalam proses pemenuhannya. Jika aktifitasnya dapat memenuhi kebutuhannya, maka ia akan berperilaku atau bersikap mendukung secara ikhlas dan berupaya untuk merealisasikannya. Sebaliknya, jika sesuatu keinginan tersebut berlawanan atau dipandang tidak menyentuh keinginan seseorang, maka akan berperilaku acuh atau masa bodoh, meninggalkan bahkan berupaya

menghalanginya. Dalam konteks ini Hersey and Blanchard (1995 : 15) mengemukakan bahwa adanya perilaku manusia pada umumnya dimotivasi oleh keinginan untuk memperoleh tujuan tertentu. Apabila seseorang sudah siap beraktifitas untuk kebutuhannya itu, maka dorongan sedikitpun perlu dimilikinya untuk membuatnya dapat bergerak.

Suatu fenomena yang sering kita lihat dalam birokrasi pemerintahan kita saat ini bahwa para pimpinan unit kerja senantiasa menghadapi masalah yakni muncul perbedaan kinerja antara bawahan yang satu dengan lainnya. Mengingat bahwa setiap tindakan seorang pimpinan dalam suatu organisasi dapat memberikan stimulasi reaksi para bawahan, maka tidak ada pilihan lain harus dilakukan motivasi agar bawahan dapat memiliki kinerja. Persoalannya adalah bagaimana melakukannya, apakah tindakan yang dilakukan akan efektif sehingga bawahan dapat bekerja bagi pencapaian tujuan organisasi. Berkaitan dengan tersebut, Winardi (2001 : 4) mengutip pendapat James Gibson bahwa : motivasi merupakan sebuah konsep yang kita gunakan, apabila kita menerangkan kekuatan-kekuatan yang mempengaruhi seseorang individu, atau yang ada dalam diri individu tersebut, yang menginisiasi dan mengarahkan perilaku.

Pendapat itu seiring dengan Davis dan Newstrom (1996 : 87) mengemukakan bahwa setiap orang cenderung mengembangkan pola motivasi tertentu sebagai hasil dari lingkungan budaya tempat orang itu hidup. Pola ini merupakan sikap yang mempengaruhi cara orang-orang memandang pekerjaan dan menjalani kehidupan mereka. Empat pola motivasi yang sangat penting adalah : prestasi, afiliasi, kompetensi dan kekuasaan. Prestasi adalah dorongan untuk mengatasi tantangan untuk maju dan berkembang. Afiliasi adalah dorongan untuk berhubungan dengan orang-orang secara efektif. Kompetensi adalah dorongan untuk mencapai hasil kerja dengan kualitas tinggi. Kekuasaan adalah dorongan untuk mempengaruhi orang-orang dan situasi.

Lebih lanjut, Davis dan Newstrom (1996 : 90) mengemukakan bahwa pendekatan motivasi yang diterima secara luas adalah model harapan (*expectancy model*), juga dikenal sebagai teori harapan yang dikembangkan oleh Victor H. Vroom dan telah diperluas dan disempurnakan oleh Porter dan Lawler serta yang lain. Vroom menjelaskan bahwa motivasi adalah hasil dari tiga faktor : seberapa besar seseorang menginginkan imbalan (*valensi*), perkiraan orang itu tentang kemungkinan bahwa upaya yang dilakukan akan

menimbulkan prestasi yang berhasil (harapan), dan perkiraan bahwa prestasi itu akan menghasilkan perolehan imbalan (*instrumentalitas*).

Berdasarkan gagasan Davis dan Newstrom itu, menggambarkan bahwa seseorang mau bekerja untuk kepentingan organisasi, apabila dapat meyakini bahwa apa yang dilakukan itu akan memberikan harapan akan diperolehnya. Dengan demikian semakin jelas bahwa motivasi sangat erat kaitannya dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan. Berkaitan dengan pentingnya motivasi dalam kehidupan individu manusia,

Ndraha (1999 : 24) mengemukakan bahwa setiap orang mempunyai kebutuhan (kepentingan). Keharusan untuk memenuhi kebutuhan mendorong manusia untuk bekerja. Keinginan (*want*) yang terarah pada alat-alat yang dianggap dapat mendukung kehidupan disebut kebutuhan (*need*). Kebutuhan manusia telah dipelajari oleh penulis Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), antara lain Abraham Maslow “ *A theory of Human Motivation*”. Dalam *psychological review* (vol. 50, 1943) dan *motivation and Personality* (1954), skala kebutuhan bersifat hirarkhis, mulai dari yang paling mendasar yaitu *basic physical need*, sampai pada *self-actualization and fulfillment*, yaitu yang paling tinggi

nilainya, sebagai berikut :

1. Basic physical needs;
2. Safety and security;
3. Belonging and social needs;
4. Esteem and status;
5. Self actualization and fulfillment.

Selanjutnya Ndraha (1999 : 25) mengemukakan bahwa dalam praktek, orang tidak harus menunggu sampai kebutuhan butir 1 terpenuhi baru mengusahakan pemenuhan butir 2 dan seterusnya. Kebutuhan 1, 2 dan 5 misalnya dapat diupayakan serentak. Bagi karyawan tingkat rendah, memang kebutuhan butir 1 menempati skala prioritas utama, tetapi pada tingkatan pejabat tinggi barangkali butir 5. Jadi bagi setiap orang mempunyai skala kebutuhan sendiri.

Bertolak dari pendapat para ahli tersebut maka yang dimaksudkan dengan motivasi kerja adalah keseluruhan fungsi dari motif, pengharapan, insentif yang dapat menimbulkan suatu kekuatan berupa dorongan kerja bagi seseorang sehingga tujuan organisasi tercapai secara efektif. Sehubungan dengan itu penulis mengambil dimensi-dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur variabel motivasi kerja aparat yakni : **motif, pengharapan, dan insentif**

a. Dimensi Motif

Menurut William G. Scott (1971 : 89) motive adalah : *Motives are unsatisfied need which prompts an individual toward the accomplishment of applicable goals.* (motif adalah kebutuhan yang belum terpuaskan yang mendorong individu untuk mencapai tujuan tertentu). Selain itu menurut Veitzal (2004 : 462), motif adalah faktor-faktor yang ada di dalam individu yang menyebabkan mereka bertindak laku tertentu.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa motif (*motive*) adalah suatu dorongan yang ada dalam diri seseorang sehingga yang bersangkutan dapat beraktivitas atau berperilaku untuk mencapai tujuan yang ia inginkan. Bila ditelusuri lebih jauh maka alasan yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu itu, karena yang bersangkutan mempunyai kebutuhan yang mendesak untuk dipenuhinya, baik kebutuhan lahiriah maupun kebutuhan batiniah dibalik kehidupan ini. Kebutuhan tertentu yang mereka rasakan akan menentukan tindakan yang mereka lakukan. Untuk pemenuhan kebutuhan tersebut, manusia melakukan suatu pekerjaan untuk memenuhi kebutuhannya.

Maslow berpendapat (dalam Gibson, et al, 1986 : 92) : Inti dari teori

Maslow adalah bahwa kebutuhan itu tersusun dalam suatu hirarki. Tingkat kebutuhan yang paling rendah adalah kebutuhan fisiologis dan tingkat yang tertinggi adalah kebutuhan realisasi diri (*self actualization needs*). Kebutuhan-kebutuhan ini dapat diartikan sebagai berikut :

1. Fisiologis : kebutuhan akan makan, minum, tempat tinggal, dan bebas sakit.
2. Keselamatan dan keamanan (*safety and security*) : kebutuhan akan kebebasan dari ancaman, yakni aman dari ancaman kejadian/ atau lingkungan.
3. Rasa memiliki (*belongingness*) sosial dan cinta : kebutuhan akan teman, afiliasi, interaksi, dan cinta.
4. Penghargaan (*esteems*) : kebutuhan akan penghargaan diri, dan penghargaan dari orang lain
5. Realisasi diri (*self actualization*) : kebutuhan untuk memenuhi diri sendiri dengan penggunaan kemampuan maksimum, ketrampilan dan potensi.

Teori Maslow berasumsikan bahwa seseorang berusaha memenuhi kebutuhan lebih pokok (fisiologis) sebelum berusaha memenuhi kebutuhan

yang tertinggi (realisasi diri). Kebutuhan yang lebih rendah harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi mulai mengendalikan perilaku seseorang.

Sedangkan Fred Luthans (dalam Thoha, 1983 : 223) dengan mengubah hirarki kebutuhannya Maslow kedalam tatanan model motivasi kerja, mengemukakan bahwa pada dasarnya kebutuhan manusia dalam bekerja dapat dibedakan sebagai berikut ;

1. Kebutuhan fisik, misalnya: gaji, tunjangan, honorarium, bantuan pakaian, perumahan, uang transportasi dan lain-lain.
2. Kebutuhan keamanan, misalnya : jaminan masa pensiun, santunan kecelakaan, jaminan asuransi kesehatan dan sebagainya.
3. Kebutuhan sosial atau afiliasi, misalnya : kelompok formal atau informal, menjadi ketua yayasan, ketua organisasi, dan lain-lain.
4. Kebutuhan akan penghargaan, misalnya status, simbol-simbol, perjamuan dan sebagainya.
5. Kebutuhan dan aktualisasi diri.

Sejalan dengan pendapat

tersebut, oleh Maslow (dalam Paul Hersey, Ken Blanchard, 1988 : 35-47) dalam pendapatnya menyatakan bahwa :

1. Pemenuhan kebutuhan fisiologis (tempat tinggal, makanan, pakaian).
2. Kebutuhan rasa aman meliputi : asuransi kesehatan, kecelakaan, dan jiwa serta program pensiun.
3. Kebutuhan sosial/ afiliasi meliputi : suka berhubungan dan bergabung dengan orang lain dalam situasi-situasi dimana mereka merasa bagian dari yang lain dan diterima dengan baik.
4. Penghargaan (prestise : ingin dipandang penting, kuasa : melalui jabatan dan pribadi).
5. Perwujudan diri : melalui kompetensi yakni kemampuan mengendalikan faktor-faktor lingkungan dan prestasi melalui kepuasan dalam berhasil memecahkan masalah yang sukar selain pujian.

Sarundajang (1999 : 95) berpendapat bahwa :“ Pemberian kompensasi yang belum memenuhi kebutuhan pegawai berakibat rendahnya motivasi kerja dan ini merembet kepada pencapaian dan pelaksanaan tugas. Ada cara lain selain pendekatan tersebut untuk memotivasi atau mendorong bawahan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh

Ndraha (1999a : 182) sebagai berikut cara untuk mengatasi kelemahan berbagai pegangan lain itu ialah menanamkan dan mempertumbuhkan didalam diri orang yang bersangkutan kesadaran (kesadaran etik) dan pengakuan bahwa kerja adalah kewajiban (*duty*), wajib untuk dilakukan, lepas dari dorongan dari luar, *reward atau punishment* yang dijanjikan atau diancamkan.

Pendapat Ndraha tersebut menunjukkan bahwa kesadaran etik atau yang disebut kesadaran otonom tumbuh dari dalam diri sendiri dan dalam menghadapi suatu tugas, yang bersangkutan menganggap tugas yang diembannya merupakan *suatu panggilan pelayanan* terlepas dari perhitungan untung rugi.

Berdasarkan uraian tentang motif yang dikemukakan para ahli di atas, maka untuk mengukur sub variabel motif ditetapkan indikator-indikator antara lain gaji cukup, nyaman bekerja, aktualisasi diri dan kesadaran etik.

b. Dimensi Pengharapan

Harapan (*expectation*) merupakan kemungkinan bahwa dengan perbuatan seseorang akan mencapai tujuan. Menurut Vroom (dalam Robbins, 2001 : 171), harapan adalah kecenderungan seseorang untuk bekerja

secara benar tergantung pada kekuatan dari pengharapan bahwa kerja akan diikuti dengan adanya imbalan, fasilitas yang menarik. Harapan dinyatakan dengan adanya kemungkinan (probabilitas) bila keyakinan yang diharapkan cukup besar untuk memperoleh kepuasannya, maka seseorang akan bekerja keras.

Pendapat di atas menunjukkan bahwa setiap karyawan dalam organisasi memiliki harapan-harapan tertentu dalam melaksanakan suatu kegiatan, baik harapan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan perorangan, kolektif ataupun tercapainya tujuan organisasi. Mengenai harapan pekerja, Steers (1985 : 19) mengatakan bahwa kebanyakan pekerja mempunyai pendapat tertentu mengenai yang mereka harapkan dari pekerjaan. Pendapat tersebut meliputi : kenaikan gaji atau promosi tertentu, pekerjaan yang penuh tantangan dan menarik, mendapatkan teman-teman yang baru dan seterusnya.

Sejalan dengan pendapat itu, Stoner, dkk (1996 : 148) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut : Tingkah laku seseorang sampai tingkat tertentu akan tergantung, pada tipe hasil yang diharapkan. Beberapa hasil yang berfungsi sebagai imbalan intrinsik-imbalan yang dirasakan langsung oleh orang yang bersangkutan. Contohnya

adalah peranan yang berhasil menunaikan tugas, harga diri naik, imbalan ekstrinsik, sebaliknya, seperti bonus, pujian, atau promosi yang diberikan oleh pihak luar. Berikutnya Kenneth Wexley dan Gary A.Yuki (1988 : 112) mengemukakan lebih rinci hasil-hasil yang dikaitkan dengan kebutuhan atau pengharapan yaitu :

1. Peningkatan upah
2. Kenaikan pangkat
3. Pemberhentian sementara
4. Penghargaan/pengakuan
5. Keputusan intrinsik
6. Penerimaan teman kerja

Dengan mengacu pada pendapat-pendapat tersebut, penulis menggunakan indikator-indikator dalam pengukuran dimensi pengharapan antara lain rasa ikut memiliki, penghargaan, kerja yang menyenangkan dan pengembangan diri.

c. Dimensi Insentif

The Liang Gie (1968 : 126) mengatakan bahwa : “Insentif atau perangsang pemberian baik berupa uang maupun fasilitas kepada seseorang dengan tujuan agar dapat melakukan tugasnya lebih baik dan giat”. Sedangkan Buchari Zainun (1981 : 17) mengatakan bahwa “pada dasarnya insentif adalah perangsang

dimana perangsang atau insentif ini dapat dipandang sebagai alat untuk memenuhi atau memuaskan kebutuhan”. Selanjutnya Ndraha (1999a : 126) menyebutkan bahwa “insentif adalah perangsang yang bersumber dari luar diri manusia”.

Pengertian insentif ini meliputi uang dan fasilitas, yang diberikan kepada seseorang dengan maksud agar orang yang bersangkutan lebih bergairah dalam melakukan pekerjaan yang diembankan kepadanya. Pengertian yang hampir sama dikemukakan oleh Dubin (1988 : 213), *Incentives are the inducement placed the course of an going activities, keeping the activities toward directed one goal rather than another*. Yang artinya; insentif adalah perangsang yang menjadikan sebab berlangsungnya kegiatan, memelihara kegiatan agar mengarah langsung kepada satu tujuan yang lebih baik dari yang lain.

Berikut pendapat Udai Pareek (1984 : 144) mengartikan insentif ini sebagai ganjaran. Dimana dikatakan bahwa “peran ganjaran sangat penting dalam motivasi kerja”. Adapun bentuk dari insentif itu ada bermacam-macam, yang pada garis besarnya dapat dibedakan dalam bentuk insentif yang bersifat material dan non material.

Pendapat Arifian Abdurachman (1971 : 86) merinci insentif material ini

sebagai berikut :

1. Kenaikan gaji berkala
2. Kenaikan pangkat diikuti kenaikan gaji;
3. Hadiah-hadiah dalam bentuk uang/fasilitas.

Sedangkan insentif non material, menurut Peterson dan Plowman (dalam Manulang, 1964 : 189) memiliki dua elemen pokok yaitu :

1. Keadaan pekerjaan yang memuaskan, yang meliputi tempat kerja, jam kerja, tugas dan teman-teman kerja;
2. Sikap pemimpin terhadap kegiatan masing-masing pegawai seperti jaminan, hubungan dengan atasan. Manakala disadari bahwa suatu organisasi tidak mungkin memenuhi semua kebutuhan bawahan atau pegawai sebagaimana insentif yang diuraikan diatas, sehingga tentu saja pemberian insentif juga disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan organisasi. Walaupun demikian apakah insentif yang diberikan kepada seseorang itu mempunyai arti sehingga mampu mendorong orang yang bersangkutan untuk mau bekerja lebih giat pada waktu dan tempat tertentu. Berdasarkan uraian tentang insentif dari beberapa ahli, penulis

dapat menetapkan indikator-indikator berikut sebagai penjabaran dari dimensi insentif antara lain pencapaian/prestasi, upah dan gaji, tunjangan dan promosi.

2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik

Istilah dan konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Keragaman istilah dan konsep pelayanan menandakan ketertarikan para ahli untuk memberikan kontribusi terhadap perkembangan konsep pelayanan itu sendiri. Istilah-istilah tersebut antara lain pelayanan umum, pelayanan publik, pelayanan publik, pelayanan prima, dan lain sebagainya. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli, seperti Moenir (2002 : 16), pelayanan adalah “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang berlangsung”. Pada bagian lain dikatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan itu adalah proses dalam rangka memenuhi kebutuhan manusia sesuai dengan haknya. Kata

“umum” dalam “pelayanan” menunjukkan masyarakat, orang banyak, yang punya kepentingan, terjemahan dalam Bahasa Inggris “*Publik*” kalau dihubungkan dengan kata pelayanan maka menjadi pelayanan umum (*public service*) atau pelayanan publik. Adapun pengertian pelayanan umum sebagaimana dikemukakan oleh Saefullah (1999 : 5, 8) yakni pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan.

Lebih lanjut dikatakan bahwa secara operasional pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu : **Pertama**, pelayanan umum yang diberikan memperhatikan orang-perseorang, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam pelayanan ini meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan dan lain sebagainya; **Kedua**, pelayanan yang diberikan secara orang-perseorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh kartu

tanda penduduk dan surat-surat lainnya, pembelian karcis perjalanan, dan sebagainya.

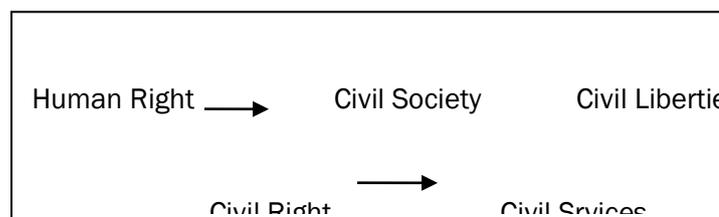
Jadi pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik dibedakan atas pelayanan untuk kepentingan masyarakat secara umum dan pelayanan untuk kepentingan perorangan atau individu.

a. Jasa Publik dan Layanan Publik

Dalam kajian Ilmu Pemerintahan Baru (*kybernologi*), konsep pelayanan dibedakan secara tegas menjadi dua macam, yaitu : Jasa Publik dan Layanan Publik. Seperti dikemukakan Ndraha (2003 : 46-47) sebagai berikut ***jasa Publik*** adalah produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak, seperti air minum, jalan raya, listrik, telkom; proses produksinya disebut pelayanan publik. Sedangkan ***Layanan Publik*** adalah hak, kebutuhan dasar dan tuntutan setiap orang, lepas dari suatu kewajiban. Sebagai contoh bayi dalam kandungan ibunya wajib dilindungi oleh pemerintah, walaupun sang bayi tidak (belum) dibebani suatu kewajiban. Tatkala ia lahir pemerintah wajib mengajui kehadirannya melalui pemberian akte kelahiran, tanpa diminta-minta dan seharusnya tanpa bayar.

Jasa publik identik dengan

pelayanan publik atau pelayanan umum, dan merupakan tanggung jawab pemerintah, pada tingkat kemampuan masyarakat yang cukup, pelayanan tersebut dapat diprivatisasi. Layanan publik adalah layanan perorangan atau individu yang menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi, melindunginya atas dasar "*publik right*" yang dimiliki oleh setiap warga negara, oleh karena itu tidak boleh diprivatisasi. Asal usul layanan publik bersumber dari hak azasi manusia, yang digambarkan oleh Ndraha (2003 : 46) urutannya sebagai berikut :



Gambar 1. Asal Usul Layanan Publik (publik service)

Layanan Publik dapat diartikan sebagai organisasi dan juga sebagai

pelayanan (pelayanan publik). Sebagaimana Finer (dalam Ndraha, 2003 : 548) mendefinisikan *Publik Service* sebagai organisasi pemerintahan, yaitu : “*aprofessional body of officials, permanent, paid, and skilled*”. Sedangkan sebagai badan, *Publik Service* menyelenggarakan pelayanan yang karena sifatnya tidak dapat dipenuhi oleh pasar atau lembaga privat, misalnya lapangan kerja, kesehatan, pendidikan, jalan raya, transportasi. Dengan demikian ia tidak

→

→

membedakan secara jelas antara *publik service* dan *publik service*. Namun

Finer (dalam Ndraha, 2003 : 548) mengemukakan karakteristik pelayanan publik yaitu 1). *The Urgency of State Services*, 2). *Large-scale Organization*, 3). *Monopoly and No Price*, 4). *Equality Of Treatment*, 5). *Limited Enterprise*, 6). *Public Accontability*, 7). “*Establishment*” or *Hierarchi*, 8). *Grading Of Its Members*, 9). *Directness of Government*, 10). *Lack Of Ruthlessness*, 11). *Anonymity and Impartiality*.

Dari penjelasan Finer tersebut, oleh Ndraha (2003 : 583) dikonstruksi ciri-ciri umum (persamaan) jasa publik dan layanan publik sambil dilengkapi sesuai dengan kondisi Indonesia, sehingga perbedaan antara jasa publik dan layanan publik menjadi jelas, sebagaimana ditampilkan pada tabel berikut :

Jasa Publik dan Layanan Publik

	Jasa Publik	Layanan Publik
1. Dasar	Pasal 33 (2) UUD 1945 Pilihan masyarakat yang Bersangkutan	<i>Human Right, Publik Right, Constitutional Right, Tabel 1 Convention</i>
2. Status	Kewenangan Pemerintah 1. Monopoli pemerintah tetapi dapat diprivatisasikan. 2. Tarif serendah-rendahnya, tidak cari laba.	Kewajiban Pemerintah 1. Tidak dapat diprivatisasi, monopoli pemerintah

	3. Sasaranya masyarakat.	
3. Sifat	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Consumer</i> menyesuaikan diri dengan <i>provider</i>. 2. Bisa dipindahtangankan. 3. Mudah didapat pada saat diperlukan. 4. Mutu setinggi mungkin. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak dijual belikan (<i>no price</i>), pertimbangan kemanusiaan. 2. Sasarannya tiap individu manusia, dari lepas dari kewarganegaraannya. 3. <i>Provider</i> menyesuaikan diri dengan kondisi <i>consumer</i>. 4. Tidak bisa dipindah tangankan. 5. Harus siap pada saat diperlukan. seefektif mungkin.
4. Provider	<ol style="list-style-type: none"> 1. Badan-badan hukum 2. Bersumber pada pemakaian <i>Publik Goods</i> oleh <i>consumer</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hanya Pemerintah 2. Bersumber pada <i>action</i> dan <i>acting</i> sang aktor

Sumber : Ndraha (2003 : 59)

Seiring dengan itu, Ndraha (2000 : 60) juga membedakan layanan publik sebagai berikut : layanan publik dapat dibedakan menjadi layanan publik guna memenuhi hak bawaan (azasi) manusia dan layanan publik guna memenuhi hak derivatif, hak berian, atau hak sebagai hukum yang menyangkut diri seseorang.

Sedangkan pada bagian lain Ndraha (2000: 62) mengemukakan bahwa provider layanan publik adalah setiap unit kerja publik, baik yang terdapat jajaran dieksekutif, legislatif, yudikatif, maupun lainnya. Bahkan unit kerja lain yang secara organisasional berada di luar pemerintahan tetapi karena tugasnya berkaitan dengan urusan

publik. Lebih lanjut Ndraha (2001 : 11) mengungkapkan bahwa layanan publik adalah layanan yang menjadi kewajiban (bukan wewenang) negara. Pemerintah berkewajiban memberi layanan, artinya ia tidak boleh menolak melakukannya dengan alasan apapun.

Layanan publik merupakan hak dasar dari warga negara dan haknya pemerintah yang memproduksi dan mendistribusikannya. Setiap manusia baik warga negara sendiri maupun warga negara asing, berhak atas layanan publik tanpa dikaitkan dengan suatu kewajiban finansial apapun. Layanan publik adalah layanan perorangan atau individu, yang menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhi, melindungi atas dasar “publik right” yang dimiliki oleh setiap warga negara karena itu tidak dapat diprivatisasi. Jasa publik identik dengan pelayanan publik (*public service*) merupakan tanggung jawab pemerintah. Pada tingkat kemampuan masyarakat yang cukup pelayanan tersebut dapat diprivatisasikan di bawah kontrol legislatif.

Dengan demikian layanan

publik adalah proses layanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diluar urusan militer dan ibadah. Pemerintah adalah lembaga yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa layanan publik. Secara eksplisit dapat dikatakan bahwa pemberian pelayanan publik merupakan jenis pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah. Hal ini dapat dipahami mengingat pelayanan publik merupakan bagian dari fungsi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kualitas Layanan

Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Sebagaimana pendapat Susilo Bambang Yudoyono Presiden Republik Indonesia di Istana Negara (2006 : 9) mengingatkan bahwa “jajaran pemerintahan terutama yang bertugas di garis terdepan bidang pelayanan masyarakat agar tidak

mempersulit proses pelayanan terhadap rakyat, karena pemerintahan yang baik (*good governance*) hanya akan terwujud bila pelayanan itu murah, mudah dan cepat. Selanjutnya Rasyid (1987 : 116-117) mengatakan bahwa : “fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yang bertujuan menciptakan kondisi yang menjamin warga masyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar”.

Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan Trigono (1997 : 76,78) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu”, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Gaspersz (dalam Lukman, 1999 : 9) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sependapat dengan itu Goets dan davis (dalam Tjiptono, 1999 : 51), kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi, atau melebihi harapan”. Wyckoy (dalam Tjiptono, 1996 : 59) mengartikan kualitas jasa atau layanan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk. Untuk

itu perlu standar yang objektif untuk menilai kualitas pelayanan.

Unsur-unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), menurut Trigono (1997 : 58) ada empat yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang integrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintahan pada umumnya. Selanjutnya Lukman (1999 : 10), mengartikan “kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat”. Oleh sebab itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip : lebih cepat, lebih tepat, lebih mudah dan lebih adil, lebih baik, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai

dengan standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

c. Dimensi Kualitas Layanan Publik

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat dukur setelah masyarakat menerima dan merasakan layanan dan membandingkan dengan harapan sebelumnya. Demikian halnya dalam layanan publik, kualitas merupakan salah satu aspek yang mendapat perhatian dari pemerintah, guna memberikan kepuasan kepada rakyat. Apalagi layanan publik bila dilihat dari keberadaannya merupakan hak dasar dari warga negara dan hanya pemerintah yang memproduksi dan mendistribusikannya. Ndraha (2003 : xxviii) mengemukakan bahwa setiap manusia baik warga negara sendiri maupun warga negara asing, berhak atas layanan publik tanpa dibebani atau tanpa dikaitkan dengan suatu kewajiban finansial apapun. Karena itu, layanan publik disebut *no rice*. Layanan publik 100% dibayar melalui pendapatan negara, yaitu hasil pengelolaan SDA, pajak dan

sebagainya. Sedangkan dibagian lain Ndraha mengatakan bahwa keterlibatan pemerintah dalam layanan publik dikarenakan layanan publik tidak dijual beli, dimonopoli oleh badan-badan publik (pemerintah, negara) dan tidak boleh diprivatisasikan (diswastakan), sedangkan layanan publik dapat dijual beli di bawah kontrol legislative. Setiap badan publik berfungsi memproduksi dan mendistribusikan layanan publik pada saat diperlukan.

Namun secara spesifik aspek-aspek yang harus diperhatikan dalam mengupayakan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas menurut Ndraha (1997 : 63) adalah jasa layanan atau layanan publik dipandang sebagai deviden yang wajib didistribusikan kepada rakyat oleh pemerintah dengan semakin baik, semakin tepat waktu, semakin mudah diperoleh dan semakin adil. Tekanan kepada aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan dalam layanan public (publik) tersebut berkaitan dengan sifat monopoli dari layanan publik (publik) dimana masyarakat tidak memiliki pilihan untuk mengharapakan layanan yang

sama pada institusi lain diluar pemerintah.

Kualitas layanan bukan hanya mengacu pada kualitas produk, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian layanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur kualitas layanan publik. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Lebih lanjut yang merupakan dimensi kualitas layanan publik dalam penelitian ini adalah **kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan**. Layanan publik yang berkualitas yang diterima oleh masyarakat selama ini dari aparat pemerintahan dilihat dari dimensi-dimensi tersebut. Pengukuran terhadap kualitas layanan, sepenuhnya berada pada masyarakat yang secara langsung berhadapan dengan aparat pemerintahan yang memberi layanan.

c.1. Dimensi kecepatan

Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relative lama. Aparat yang memberikan layanan publik harus mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian layanan, kapanpun masyarakat membutuhkan layanan publik pada saat itu pula aparat telah *stand by* untuk melayani.

Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Sehingga kecepatan dari suatu pelayanan yang rutin dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian kegiatan (proses) dan menjadi standar. Littlefield, dkk (dalam Moenir, 2002 : 20) mengatakan bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan pengukuran kerja, karena memang dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tahap pekerjaan.

Dengan standar waktu maka dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Pada dasarnya proses pelayanan harus cepat, dan lebih cepat lebih baik.

Pada dasarnya proses pelayanan secara *administrative* (surat-menyurat) harus cepat dan lebih cepat lebih baik. Sebagaimana dikatakan Moenir (2002 : 22) bahwa “proses penanganan surat keluar harus cepat, hari itu diterima petugas , hari itu juga harus sudah dikirim ke alamat yang bersangkutan, karena kalau tidak cepat akibatnya data berganda yaitu : surat tertumpuk, kemungkinan hilang atau terselip, penangan masalah menjadi terlambat.

Proses penanganan suatu pekerjaan baik pada tahap-tahap pekerjaan tertentu maupun keseluruhan sangat bervariasi dari segi waktu, artinya ada singkat (cepat) ada pula yang memakan waktu lama (jam, hari, bulan bahkan tahun) tergantung

permasalahan dan cara memprosesnya. Pelayanan sebagai proses adalah terdiri dari beberapa perbuatan aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya. Untuk mengetahui waktu diperlukan dalam proses suatu tugas atau pekerjaan (surat-menyurat, Kartu Tanda Penduduk, akte kelahiran dan sebagainya) perlu pengamatan berulang-ulang.

Karena itu melayani berarti aparat berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan, dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh layanan. Namun demikian aparat harus menyesuaikannya dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku, serta bukan pula sebagai pembenaran terhadap praktek-praktek percaloan yang sering dikeluhkan.

c.2. Dimensi Ketepatan

Ketepatan sebagai dimensi kualitas layanan publik berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai,

sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan.

Ndraha (2001 : 79) berpendapat bahwa lembaga yang disebut pemerintah terbentuk berdasarkan komitmen dan bila dilihat dari sudut pandang ini maka pemerintahan adalah proses penepatan janji. Selanjutnya antara ketepatan dengan janji secara rinci diuraikan oleh Ndraha (2001 : 97) sebagai berikut janji wajib dipenuhi (penuh, total, lengkap, sempurna), ditepati (tepat persis) dan ditunaikan (tunai, bukan hutang, sebab "*the stomach doesn't wait*"). Dalam Bahasa Belanda *prestatie* (prestasi) berarti penunaian, pelunasan. Seseorang disebut berprestasi jika ia berhasil menepati janji; jika tidak, ia dianggap *wanprestatie*. Jika ia berprestasi ia bisa mendapat *tegenprestatie* (imbalan) atau *contraprestatie*. Jika pemerintahan dianggap sebagai proses penepatan atau penunaian janji, maka konsep *prestatie* dapat digunakan sebagai instrumen evaluasi kinerja pemerintahan.

Ketepatan dalam pelayanan berarti layanan publik yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat harus persis, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Dari sisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Misalnya kalau masyarakat membutuhkan KTP, maka aparat pemerintahan wajib menerbitkan KTP tersebut. Dilihat dari sisi proses maka layanan harus memenuhi standar pelayanan yang ada. Aspek ini terkait erat dengan jadwal, tempat, prosedur, persyaratan, dan pembiayaan sesuatu layanan.

c.3. Dimensi Kemudahan

Pada umumnya masyarakat menginginkan agar layanan publik yang disediakan oleh pemerintah dekat dengannya sehingga mudah diperoleh. Keinginan dekat dengan layanan sangat berkaitan dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana pemerintah berupaya mendekatkan layanan kepada masyarakat tanpa melewati jenjang-jenjang yang melelahkan, dengan biaya yang semurah mungkin.

Penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama. Gasperz (1997 : 73) menyatakan bahwa “pelanggan selalu mengharapkan biaya pelayanan yang lebih murah, selain pelayanan yang semakin cepat dan lebih baik”.

Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan yang dengan mudah dapat diakses akan menimbulkan persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Menurut Kotler (1994 : 62) persepsi ini akan menjadi penilaian menyeluruh dari pelanggan atas keunggulan suatu layanan.

c.4. Dimensi Keadilan

Rasyid (2002 : 134) mengemukakan bahwa, dalam “fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan seyogianya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Dalam hal

layanan publik terutama layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada setiap warga masyarakat, rasa keadilan lebih diutamakan karena merupakan salah satu bagian hak azasinya.

Dengan demikian setiap orang merasa dilindungi dan dipenuhi haknya untuk memperoleh layanan. Hal ini sesuai yang dinyatakan oleh Ichsan (1986 : 20) bahwa pemerintah harus mendasarkan pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat ekonomis pelayanan itu. Pemerintah harus melakukan *consistency of statement* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan atau manfaat.

Rasa keadilan yang mudah tersentuh dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sejauh mana layanan publik diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayaninya. Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga, dan

tegaknya budaya antri diloket pelayanan tanpa ada perantara, semua dilayani dengan prosedur yang sama tanpa kecuali. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial.

2.2. Hipotesis

Pada bagian terdahulu telah dikemukakan permasalahan di dalam penelitian ini, yaitu apakah kompetensi sumber daya manusia memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai ? Untuk menemukan hubungan kausal antara dua variabel di dalam penelitian ini penulis berusaha untuk merumuskan hipotesis yang merupakan praduga yang sifatnya masih sementara dan perlu dibuktikan kebenarannya.

Sutrisno Hadi (1987)

mengatakan bahwa hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar atau mungkin salah, dia akan ditolak jika salah atau palsu dan akan diterima jika fakta-fakta membenarkannya. Hipotesis juga dapat dipandang sebagai konklusi yang sifatnya sementara.

Kartini Kartono (1980) menjelaskan bahwa hipotesis itu berarti stelling, patokan, pendirian yang dianggap benar. Juga berarti understelling, persangkaan, dengan yang dianggap benar untuk sementara waktu dan dibuktikan dengan kebenarannya.

Dari pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan pernyataan yang dirumuskan dalam bentuk kalimat yang dapat diuji kebenarannya dan menggambarkan hubungan khusus antara dua atau lebih variabel dan masih merupakan jawaban sementara yang mungkin benar dan mungkin pula salah. Hal ini dapat dijawab melalui data yang akan diperoleh, apabila data mendukung maka hipotesis bisa benar dan bila data yang diperoleh tidak mendukung, maka

hipotesis yang dirumuskan akan ditolak.

Bertitik tolak dari uraian di atas, maka hipotesis yang penulis rumuskan di dalam penelitian ini adalah : *Diduga bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kebersihan Kota Samarinda*".

2.3. Definisi Konseptual

Untuk menjawab masalah dan hipotesis yang telah dikemukakan pada bagian terdahulu, maka terlebih dahulu perlu dirumuskan definisi konseptual dari masing-masing variabel penelitian.

R. Merton (dalam Koentjaraningrat, 1983) mengatakan bahwa konsep merupakan definisi dari apa yang selalu kita amati, konsep menentukan antara variabel-variabel mana yang kita ingin menentukan adanya hubungan empiris.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka definisi konseptual di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Motivasi Kerja adalah

suatu kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan kinerja.

2. Kualitas Pelayanan Publik adalah merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada publik yang mengacu kepada kepuasan publik.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini termasuk ke dalam kelompok penelitian verifikatif (causalitas) yaitu suatu penelitian untuk mencari hubungan sebab akibat antara independen variabel dengan dependen variabel, yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian dan pembuktian hipotesis penelitian.

3.2. Definisi Operasional

Untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan di dalam penelitian ini maka terlebih dahulu perlu dirumuskan definisi operasional dari

masing-masing variabel.

Definisi operasional merupakan petunjuk yang berkenaan dengan bagaimana suatu variabel diukur. Atau dengan kata lain definisi operasional merupakan petunjuk dalam pengukuran variabel yang dapat membuktikan kebenaran hipotesis.

Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Motivasi Kerja, dengan indikator-indikator :
 - a. Insentif.
 - b. Kesempatan Promosi.
 - c. Penghargaan.
2. Kualitas Pelayanan Publik, dengan indikator-indikator :
 - a. Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan
 - b. Kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan
 - c. Ketepatan waktu pelayanan

3.3. Sampling, Populasi dan Sampel

Sebelum penulis mengemukakan cara atau teknik pengambilan sampel dari populasi yang ada di lokasi penelitian, terlebih dahulu akan dipaparkan pengertian dari populasi dan sampel. Sutrisno Hadi (1987) mengemukakan bahwa populasi adalah seluruh penduduk yang dimaksudkan untuk diselidiki. Sementara itu sebagian individu yang diselidiki disebut dengan sampel atau contoh.

Winarno Surachmad (1978) mengatakan bahwa karena tidak memungkinkan penyelidikan secara langsung menyelidiki segenap populasi padahal tujuan penyelidikan adalah menemukan generalisasi yang berlangsung secara umum, maka seringkali penyelidikan terpaksa mempergunakan sebagian saja dari populasi, yakni sampel yang dapat dipandang representatif terhadap populasi itu.

Dari kedua pendapat tersebut di atas maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan dari satuan universe yang menjadi obyek penelitian. Sedangkan sampel adalah

sebagian dari satuan universe dari obyek penelitian itu.

Dengan berpedoman pada uraian di atas dan mengingat jumlah populasi yang ada di lokasi penelitian relatif sedikit, yaitu berjumlah 23 orang, maka penelitian ini menggunakan metode sensus, atau seluruh populasi yang ada di lokasi penelitian dijadikan sebagai responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis mempergunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain adalah sebagai berikut :

1. *Riset Kepustakaan*, disini penulis mengadakan penelaahan kepustakaan guna mendapatkan informasi ilmiah berupa teori dan konsep yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
2. *Riset Lapangan*, disini penulis mengadakan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan dimana obyek penelitian berada. Untuk penelitian lapangan ini

penulis melakukannya dengan beberapa metode, yaitu :

a. Observasi

Yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala subyek yang diselidiki. Dalam observasi ini penulis menggunakan observasi partisipan, artinya penulis tidak mengambil jarak dengan subyek yang diselidiki, melainkan merupakan bagian dari subyek yang diteliti. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan agar data dan informasi yang diperoleh lebih valid adanya.

b. Interview

Interview atau wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan mengadakan tanya jawab kepada responden, dikerjakan secara sistematis dan berdasarkan kepada tujuan penelitian.

c. Angket

Disini penulis membuat angket/daftar pertanyaan dan

menyebarkannya kepada seluruh responden yang diteliti.

3.5. Alat Pengukur Data

Pengukuran sangat penting dalam menentukan tingkat validitas suatu data, karena dengan pengukuran inilah suatu kegiatan penelitian dapat menghubungkan konsep-konsep yang abstrak dengan realita.

Sesuai dengan gejala yang dihadapi dalam penelitian ini, yaitu gejala kontinum maka ukuran yang digunakan di dalam penelitian ini adalah ukuran ordinal.

Singarimbun dan Effendi (1984) mengatakan bahwa ukuran ordinal mengurutkan responden dari tingkat *paling rendah* ke tingkat *paling tinggi* menurut suatu atribut tertentu tanpa ada petunjuk yang jelas tentang berapa jumlah absolut atribut yang ada dimiliki oleh masing-masing responden tersebut dan berapa interval antara responden lainnya.

Selanjutnya mengenai jenjang skor untuk indeks yang disusun, biasanya seorang peneliti menginginkan range yang cukup besar

sehingga informasi yang dikumpulkan lebih lengkap. Ada peneliti yang menggunakan jenjang 3 (1,2,3), jenjang 5 (1,2,3,4,5), jenjang 7 (1,2,3,4,5,6,7).

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan jenjang 5 (lima), berarti dalam setiap pertanyaan akan disediakan 5 (lima) alternatif jawaban dengan skor penilaian sebagai berikut :

- Jika responden menjawab a, diberi skor 1
- Jika responden menjawab b, diberi skor 2
- Jika responden menjawab c, diberi skor 3
- Jika responden menjawab d, diberi skor 4
- Jika responden menjawab e, diberi skor 5

3.6. Analisis Data Yang Dipergunakan

Analisis data yang penulis gunakan di dalam penelitian ini adalah metode analisis *Koefisien Korelasi Product Moment* (pearson) dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

dimana :

r : Koefisien Korelasi

x : Independen Variabel

y : Dependen Variabel

n : Jumlah Pengamatan
(Sampel)

Untuk mengujin tingkat korelasi antara independen variabel dengan dependen variabel digunakan tabel harga-hara kritis r_s Koefisien Korelasi Product Moment (Pearson), pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Cara pengambilan keputusan dengan menggunakan metode ini adalah jika harga r_s empiris (hitung) lebih besar daripada harga-harga kritis r_s teoritis (tabel), maka berarti terdapat hubungan yang signifikan antara independen variabel dan dependen variabel pada tingkat signifikansi 5%. Jika r_s empiris lebih kecil daripada harga-harga kritis r_s teoritis maka hubungan yang terjadi tidak signifikan.

Disamping dengan metode ini menurut Sugiyono (2000) dapat tersebut, maka untuk dapat pula berpedoman pada ketentuan yang memberikan penafsiran terhadap tertera pada tabel berikut ini.

Koefisien Korelasi Product Moment

Tabel-1. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi Product Moment.

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, Statistika Untuk Penelitian, Alfabeta, 2000, hal. 216.

Sedangkan untuk kepentingan pengujian hipotesis penelitian, maka penulis menggunakan uji-t sebagai perangkatnya. Pada tahapan ini r_s empiris yang dihasilkan diuji dengan uji-t dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

dimana :

t : Uji-t

r : Koefisien Korelasi

n : Jumlah Pengamatan
(Sampel)

Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel. Untuk tingkat kesalahan 5% dengan derajat kebebasan (dk) = n - 2. Dengan hipotesis : H_a diterima, apabila t hitung lebih besar dari t table, yang berarti hubungan kedua variabel signifikan (mempunyai keberartian). H_o diterima, apabila t hitung lebih

kecil dari t table, yang berarti hubungan

kedua variabel tidak signifikan (tidak mempunyai keberartian).

Semua perhitungan di dalam analisis data dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan aplikasi program SPSS 15.0 for Windows.

IV. HASIL PENELITIAN

4.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Kutai Timur. Secara lebih spesifik lagi penelitian ini mengambil lokasi pada Kantor Dinas Kebersihan Kabupaten Kutai Timur

Pengambilan lokasi penelitian pada Kantor Dinas Kebersihan Kabupaten Kutai Timur ini semata-mata di dasarkan pada segi efisiensi dan efektivitas di dalam pelaksanaan penelitian, karena waktu dan biaya yang sangat terbatas maka penelitian di lokasi tersebut sangat membantu penulis.

Dalam bab ini penulis akan menyajikan data dari masing-masing variabel, yaitu variabel independen

(motivasi kerja) dan variabel dependen (pelayanan). Untuk kepentingan pengukuran dan pengumpulan data maka masing-masing variabel terdiri dari tiga indikator.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket yang dibagikan kepada semua responden di dalam penelitian ini. Sebagaimana dijelaskan pada bab terdahulu bahwa jawaban setiap pertanyaan di dalam angket menggunakan skala 5 (lima) dengan jenjang sebagai berikut :

- Jawaban a diberi skor 1
- Jawaban b diberi skor 2
- Jawaban c diberi skor 3
- Jawaban d diberi skor 4
- Jawaban e diberi skor 5

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Motivasi Kerja

Seperti telah diuraikan pada bagian terdahulu bahwa untuk mengukur variabel motivasi kerja ini penulis menggunakan 3 (tiga) indikator, yaitu :

- a. Insentif.

b. Kesempatan Promosi.

c. Penghargaan.

Masing-masing indikator tersebut terdiri dari 2 (dua) pertanyaan di dalam angket. Berikut akan disajikan data yang berhasil dihimpun di lapangan untuk masing-masing indikator Motivasi kerja.

1. Insentif

Insentif merupakan unsur paling penting di dalam pekerjaan, Dengan adanya insentif yang diberikan akan sangat berperan

terhadap semangat para pegawai untuk berprestasi dengan baik. Oleh sebab itu pada indikator ini dihimpun data yang berkaitan dengan sampai sejauh mana pihak pimpinan maupun instansi tempat para pegawai bekerja memberikan kesempatan kepada para pegawainya untuk mendapatkan insentif serta sampai seberapa jauh keinginan para pegawai itu sendiri untuk memperolehnya.

Data yang berhasil dihimpun berdasarkan angket yang telah dibagikan kepada responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel-2. Jawaban Responden Tentang Indikator Insentif

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
1	-	-	4 (17,39%))	9 (39,13%))	10 (43,48%))	23 (100%)
2	-	-	3 (13,04%))	14 (60,87%))	6 (26,09%))	23 (100%)

Sumber Data : Hasil Angket

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 1, yaitu

bagaimanakah sistem insentif yang berlaku di tempat kerja anda, 4 orang responden atau 17,39% menjawab

cukup baik, 9 orang responden atau 39,13% menjawab baik dan 10 orang responden atau 43,48% memberikan jawaban sangat sangat. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 2, yaitu apakah pimpinan seringkali memberikan insentif kepada bawahan yang memiliki prestasi yang baik, 3 orang responden atau 13,04% menjawab cukup sering, 14 orang responden atau 60,87% menjawab sering dan 6 orang responden atau 26,09% menjawab sangat sering.

2. Kesempatan Promosi

Kesempatan Promosi ditujukan agar para pegawai mempunyai motivasi yang tinggi untuk terus meningkatkan produktivitas kerjanya. Dengan adanya kesempatan untuk mendapatkan promosi maka setiap pegawai mempunyai kesempatan untuk memperoleh jenjang jabatan dan kepangkatan yang lebih tinggi jika mereka mempunyai kinerja yang tinggi.

Untuk mengetahui data yang berkaitan dengan indikator ini, maka dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel-3. Jawaban Responden Tentang Indikator Kesempatan Promosi

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
3	-	-	3 (13,04%))	10 (43,48%))	10 (43,48%))	23 (100%)
4	-	-	2 (8,70%))	12 (52,17%))	9 (39,13%))	23 (100%)

Sumber Data : Hasil Angket

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa, untuk pertanyaan nomor 3, yaitu bagaimana sistem promosi yang

berlaku di tempat kerja anda, 3 orang responden atau 13,04% menjawab cukup baik, 10 orang responden atau 43,48% menjawab baik, 10 orang

responden atau 43,48% memberikan jawaban sangat baik. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 4, yaitu apakah para pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk memperoleh promosi, 2 orang responden atau 8,70% menjawab cukup diberikan kesempatan, 12 orang responden atau 52,17% menjawab diberikan kesempatan dan 9 orang responden atau 39,13% menjawab sangat diberikan kesempatan.

3. Penghargaan

Pemberian penghargaan kepada pegawai sangat penting artinya di dalam menumbuhkan, memelihara dan meningkatkan motivasi untuk bekerja bagi mereka. Penghargaan yang diberikan tentu saja bagi mereka yang mempunyai motivasi kerja tinggi dan dibarengi dengan kinerja yang tinggi pula.

Data yang berkaitan dengan indikator pengalaman ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel-4. Jawaban Responden Tentang Indikator Penghargaan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
5	-	-	4 (17,39%))	9 (39,13%))	10 (43,48%))	23 (100%)
6	-	-	2 (8,70%)	12 (52,17%))	9 (39,13%))	23 (100%)

Sumber Data : Hasil Angket

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa, untuk pertanyaan nomor 5, yaitu apakah pimpinan seringkali memberikan penghargaan kepada

pegawai yang berprestasi, 4 orang responden atau 17,39% menjawab cukup sering, 9 orang responden atau 39,13% menjawab sering dan 10 orang responden atau 43,48% memberikan

jawaban sangat sangat sering. Sedangkan untuk pertanyaan nomor 6, yaitu apakah para pegawai merasa puas dengan sistem penghargaan yang diberikan selama ini, 2 orang responden atau 8,70% menjawab cukup puas, 12 orang responden atau 52,17% menjawab puas dan 9 orang responden atau 39,13% menjawab sangat puas.

4.2.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas Pelayanan Publik adalah merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada publik yang mengacu kepada kepuasan publik. Kualitas Pelayanan Pegawai yang diteliti di dalam penelitian ini meliputi indikator-indikator kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan,

Tabel-5. Jawaban Responden Tentang Indikator Kesederhanaan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
7	-	-	2 (8,70%)	12 (52,17%)	9 (39,13%)	23 (100%)
8	-	-	2	13	8	23

kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan serta ketepatan waktu pelayanan.

1. Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan

Kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan merupakan indikator penting di dalam menciptakan kualitas suatu pelayanan publik. Hal ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kesederhanaan di dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diberikan kepada publik.

Untuk mengetahui data yang berkaitan dengan indikator kesederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan ini, maka dapat dilihat data yang disajikan pada tabel di bawah ini.

			(8,70%))	(56,52%))	(34,78%))	(100%)
--	--	--	--------------	---------------	---------------	--------

Sumber Data : Hasil Angket

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 7, yaitu bagaimanakah prosedur dan tata cara pelayanan yang dilaksanakan di instansi anda, 2 orang responden atau 8,70% menjawab jawaban cukup sederhana, 12 orang responden atau 52,17% menjawab jawaban sederhana dan 9 orang responden atau 39,13% memberikan jawaban sangat sederhana. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 8, yaitu apakah masyarakat yang anda layani memahami dengan baik prosedur dan tata cara pelayanan di instansi anda, ada 2 orang responden atau 8,70% memberikan jawaban cukup memahami, 13 orang responden atau 56,52% menjawab memahami dan 8

orang responden atau 34,78% memberikan jawaban sangat memahami.

2. Kejelasan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

Salah satu indikator yang juga sangat berperan di dalam menilai kualitas pelayanan publik adalah kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan. Indikator ini sangat berguna untuk mengukur apakah para pengguna jasa pelayanan publik memahami dengan jelas prosedur dan tata cara pelayanan yang diberikan.

Data mengenai indikator kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan ini dapat dilihat pada tabel yang disajikan berikut ini.

Tabel-6. Jawaban Responden Tentang Indikator Kejelasan Prosedur dan Tata Cara Pelayanan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	
9	-	-	1	12	10	23

			(4,35%)	(52,17%)	(43,48%)	(100%)
10	-	-	1 (4,35%)	9 (39,13%)	13 (56,52%)	23 (100%)

Sumber Data : Hasil Angket

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 9, yaitu bagaimanakah kejelasan prosedur dan tata cara pelayanan yang diberikan di instansi anda, ada 1 orang responden atau 4,35% menjawab jawaban cukup jelas, 12 orang responden atau 52,17% menjawab jawaban jelas, dan 10 orang responden atau 43,48% memberikan jawaban sangat jelas. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 10, yaitu apakah masyarakat dapat memahami dengan jelas prosedur dan tata cara pelayanan yang di berikan di instansi anda, ada 1 orang responden atau 4,35% yang memberikan jawaban cukup memahami, 9 orang responden atau 39,13% yang memberikan

jawaban memahami dan 13 orang responden atau 56,52% memberikan jawaban sangat memahami.

3. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu di dalam memberikan pelayanan merupakan indikator yang juga cukup penting di dalam pelayanan publik. Dengan Dengan waktu yang lebih tepat maka masyarakat lebih nyaman dan senang sehingga waktu mereka tidak terbuang dan tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Data yang berhasil dihimpun dalam penelitian mengenai indikator pengetahuan tentang pekerjaan ini dapat dilihat pada sajian tabel berikut ini.

Tabel-7. Jawaban Responden Tentang Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan

No. Pertanyaan	Jawaban Responden					Jumlah
	A	B	C	D	E	

11	-	-	1 (4,35%))	10 (43,48%))	12 (52,17%))	23 (100%)
12	-	-	1 (4,35%))	8 (34,78%))	14 (60,87%))	23 (100%)

Sumber Data : Hasil Angket

Berdasarkan data tersebut di atas nampak jelas terlihat bahwa untuk pertanyaan nomor 11, yaitu apakah di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat anda dapat melakukannya tepat waktu, ada 1 orang responden atau 4,35% menjawab jawaban cukup tepat, 10 orang responden atau 43,48% menjawab tepat, dan 12 orang responden atau 52,17% memberikan jawaban sangat tepat. Sementara itu untuk pertanyaan nomor 12, yaitu apakah masyarakat puas dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan di instansi anda, 1 orang responden atau 4,35% menjawab cukup puas, 8 orang responden atau 34,78% menjawab puas dan 14 orang responden atau 60,87% memberikan jawaban sangat puas.

4.3. Hasil Analisis Data

Dalam bab ini akan dilakukan analisis sehubungan dengan data yang

diperoleh di dalam penelitian. Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah di dalam penelitian ini serta menguji dan membuktikan hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini. Dengan kata lain analisis data dilakukan untuk menguji dan membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausal antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

Untuk kepentingan analisis data ini maka penulis menggunakan alat analisis statistik *koefisien korelasi Product Moment (Pearson)*. Seperti telah dikemukakan pada bab terdahulu rumusan *koefisien korelasi Product Moment (Pearson)* adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

dimana :

n : Jumlah Pengamatan (Sampel)

r : Koefisien Korelasi

Σ : Sigma (Jumlah)

x : Independen Variabel

y : Dependen Variabel

Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 15.0 for Windows. Hasil analisis korelasi tersebut di atas disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel-8. Hasil Analisis Korelasi Product Moment (Pearson)

		Motivasi Kerja	Kualitas Pelayanan
Motivasi Kerja	Pearson Correlation	1	.683(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	23	23
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.683(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	23	23

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

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, maka diperoleh $r_{hit} = 0,683$, ini berarti bahwa hasil tersebut lebih besar jika dibandingkan dengan tabel harga-harga kritis dari koefisien korelasi Product Moment (Pearson) untuk $n = 23$ pada tingkat signifikansi 5%, yaitu 0,413. Atau dapat dikatakan pula bahwa $r_{hit} = 0,683 > r_{tab} = 0,413$. Ini berarti bahwa ada hubungan yang positif antara variabel Motivasi Kerja

dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik.

Sementara itu jika hasil tersebut dibandingkan dengan tabel Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap Koefisien Korelasi Product Moment, sebagaimana dimuat pada Bab III, maka hasil perhitungan tersebut berada pada interval 0,60 – 0,799, yang berarti terdapat hubungan yang

kuat antara variabel Motivasi Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik.

r : Koefisien Korelasi
 n : Jumlah Pengamatan (Sampel)

4.4. Pengujian Hipotesis

Sementara itu untuk mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya dan menguji hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini, maka digunakan alat uji *t-student* atau yang sering pula disebut dengan *uji-t*, yang rumusnya adalah sebagai berikut :

Perhitungan untuk uji-t ini ini pun dilakukan dengan program aplikasi SPSS 15.0 for Windows, yaitu dengan menggunakan formulasi dari regresi sederhana yang hasil perhitungannya disajikan dalam tabel berikut ini.

dimana :

t : Uji-t

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Tabel-9. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Mode		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	8.931	1.617		6.971	.000
	X	.765	.293	.683	4.254	.001

Dari hasil perhitungan yang disajikan di dalam tabel tersebut di atas terlihat bahwa hasil uji-t adalah sebesar 4,254. Ini berarti dapat pula dikatakan bahwa $t_{hit} = 4,254$, hasil ini jika dibandingkan dengan nilai pada tabel harga-harga kritis t-student ternyata lebih besar, yaitu $t_{hit} = 4,254 > t_{tab} = 1,721$ pada tingkat signifikansi 0,05 untuk $n - 2 = 21$ ($23 - 2 = 21$). Ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Motivasi Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini telah terjawab dan hipotesis yang

diajukan dapat dibuktikan kebenarannya

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Motivasi Kerja adalah suatu kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan kinerja. Sementara itu Kualitas Pelayanan

Publik adalah merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada publik yang mengacu kepada kepuasan publik.

2. Dari hasil analisis data diketahui bahwa koefisien korelasi Product Moment yang dihasilkan adalah $r = 0,683$. Berdasarkan hasil analisis tersebut, jelas terlihat bahwa variabel Motivasi Kerja mempunyai hubungan yang positif dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini dapat dilihat dari hasil perbandingan antara nilai r empiris (hitung) dengan nilai r teoritis (tabel) pada tabel harga-harga kritis untuk r product moment, yaitu $r_{(hit)} = 0,683 > r_{(tab)} = 0,413$ pada tingkat signifikansi 0,05 untuk $n = 23$. Ini berarti bahwa ada hubungan yang positif dan kuat antara variabel Motivasi Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan Publik.
3. Berdasarkan hasil perhitungan yang dibuat untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan uji-t, di dapat hasil $t_{(hit)} = 4,254$, hasil perhitungan tersebut memperlihatkan bahwa t hitung

lebih besar dari t tabel yang terdapat pada tabel harga-harga kritis student-t untuk $n - 2$ pada tingkat signifikansi 0,05, yaitu $t_{(hit)} = 4,254 > t_{(tab)} = 1,721$. Ini berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Motivasi Kerja terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik. Dengan demikian dapat pula dikatakan bahwa rumusan masalah di dalam penelitian ini telah terjawab dan hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan kebenarannya.

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada pimpinan instansi yang menajdi obyek di dalam penelitian ini disarankan agar kiranya dapat lebih memacu motivasi kerja para pegawai agar kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh para pegawai, yang selama ini sudah relatif cukup baik dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

2. Kepada para pegawai disarankan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanannya serta lebih meningkatkan motivasi diri di dalam bekerja agar kualitas pelayanan yang diberikan lembaga dapat lebih ditingkatkan lagi, sehingga fungsi pelayanan yang dilakukan dapat dijalankan dengan baik dan maksimal.
3. Kepada para peneliti yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini disarankan agar lebih memperdalam unit analisisnya, baik variabel maupun indikator penelitian, sehingga dapat lebih mempertajam hasil yang sudah penulis peroleh di dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasyid, Harun, (Penyunting : Teguh Kismantoroedji, dkk). 1994. *Dasar-Dasar Statistika Terapan*, Program Pascasarjana, Unpad : Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Arep Ishak dan Tanjung Hendri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- As'ad, Mohohammad. 1981. *Psikologi Industri*, Yogyakarta : Liberty.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1996. *Perilaku Dalam Organisasi*, Jilid 1 dan 2, Penerjemah Agus Dharma. Jakarta : Erlangga.
- Garna, Judistira K. 2000, *Metode Penelitian Sosial : Penelitian Dalam Ilmu Pemerintahan*, Bandung : Primako Akademika.
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, et.al, Nunuk (Penterjemah). 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Jakarta : Bina Aksara.
- Gibson, et.al, 1986. *Organization and Management*, New York : Mc Graw-Hill.
- Gibson, et.al, Wahid, Djoerban (Penterjemah). 1997. *Organisasi dan Manajemen, Perilaku Struktur Proses*, Jakarta : Erlangga.

- Gomes, Faustino Cardoso. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, SP. Melayu. 1997. *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Hersey, Paul, Blanchard, K, Dharma Agus (Penterjemah). 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi : Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Erlangga.
- Kenan, Kate, Dean Praty (Penterjemah). 1996. *Pedoman Manajemen Pemotivasian*, Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Kerlinger, Fred N dan Elazar J. Pedhazur. 1987. *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*, Yogyakarta : Nur Cahaya.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA-LAN Press.
- McClelland, David C, Siswo Suyanto, Wihelminus, W. Bakowatun, (Penterjemah). 1987. *Memacu Masyarakat Berprestasi : Mempercepat Laju Pertumbuhan Ekonomi Melalui Peningkatan Motif Berprestasi*, Jakarta : Intermedia.
- Moekijat. 2002. *Dasar-Dasar Motivasi*, Bandung : Pionir Jaya.
- Moenir , H.A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nazir, Muhammad. 1988. *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari. 1993. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta : UGM
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1997. *Budaya Organisasi*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Ndraha, Taliziduhu, 1999. *Teori Budaya Organisasi*, Jakarta : BKU Ilmu Pemerintahan Kerjasama IIP-Unpad.
- Ndraha, Taliziduhu, 2000. *Ilmu Pemerintahan (kybernology)*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ndraha, Taliziduhu, 2003.

- Kybernology (ilmu Pemerintahan Baru)*, Jilid 1 dan 2, Rineka Cipta, Jakarta.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996. *Mewirauahakan Birokrasi*, Penerjemah Abdul Rasyid, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Pareek, Udai. 1984. *Perilaku Organisasi : Pedoman Kearah Pemahaman Proses Komunikasi Antar Pribadi dan Motivasi Kerja*, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta : Yarsif Watampone.
- Rasyid, M. Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan*, Jakarta : Yarsif Watampone.
- Robbins, P Stephen, Handyana Pujaatmaka (Penterjemah). 2001. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Saefullah, Djadja. 1995. *Tinjauan Pustaka dan Penggunaan Informasi Kepustakaan Dalam Penulisan Tesis dan Desertasi*, Bandung : Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.
- Sarundajang, S.H. 2003. *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah*, Jakarta : Pustaka Sinar Jaya.
- Scott, Williams. G. 1971. *Organizing Theory A Behavioral Analysis for Management*, Illinois : Richard D. Irwin Inc.
- Sedarmayanti. 2000. *Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomo Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja)*, Bandung : CV.Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 1994. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 1997. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Strategik*, Jakarta : Bina Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendy (ed). 1989. Jakarta : LP3ES.
- Sudirman. 2002, Tesis : *Pengaruh*

- Motivasi Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan*, Bandung : Universitas Padjadjaran (tidak dipublikasikan).
- Soeprihanto, John. 1988. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan*, Yogyakarta : BPFE UGM.
- Steers, Richard M, Yamin, Magdalena. 1985. *Efektivitas Organisasi*, Jakarta : Erlangga.
- Stoner, James A.F., Freeman, Edward R., Gilbert, Jr, Sindoro, Alexander (Penterjemah). 1996. *Manajemen Jilid II*, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*, Jakarta : Rajawali.
- Thoha, Miftah. 1996. *Perilaku Organisasi-Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan yang Kondusif untuk*