

Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo

Hesty Mulasari

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: hestymulasari16080314071@mhs.unesa.ac.id

Bambang Suratman

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: bambangsuratman@unesa.ac.id

Abstract

The study describes the relationship between motivation and employee performance on the quality of public services in the District Office of Buduran in Sidoarjo. This study aims to determine the effect of the quality of publik service (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) positively and significantly on the quality of public service in the District Office of Buduran in Sidoarjo. The focus in this research of the problem in this study is how the influence of employee motivation and performance on the quality of public services in the District Office of Buduran in Sidoarjo. While the research hypothesis of this study is that motivation and performance have a positive and significant influence on the District Office of Buduran of Sidoarjo. The theory used in this research is theory of excellent service, as it relates to quality of service and the satisfaction of the community. Type of this research is quantitative descriptive. Collection of data used technique of questionnaire. The respondents in this study as much as 397 respondents. Sampling method used proportional random sampling. To test hypothesis used multiple linear regression. The results of statistical calculations state that the effect of motivation on the quality of public services is equal to 55,5% so there is a positive and significant relationship between motivation on the quality of public services in the District Office of Buduran of Sidoarjo. The effect of employee performance on the quality of public services is 52,9%, so there is a positive and significant relationship between the performance of employee on the quality of public service in the District Office of Buduran of Sidoarjo. While the relationship of motivation and performance of employee to the quality of public services is 98,062 can be seen from the amount of F arithmetic, so there is a positive and significant relationship between motivation and performance of employee to the quality of public services in District Office of Buduran of Sidoarjo.

Keywords: Employee performance; Motivation; Quality.

PENDAHULUAN

Indonesia menganut sistem pemerintahan demokrasi yaitu pemerintahan dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Sistem demokrasi ditandai oleh adanya tiga persyarikat yaitu kompetisi didalam merampas dan melindungi wewenang, keterlibatan pada penduduk dengan jaminan hak sipil dan politik. Indonesia juga menganut sistem pemerintahan demokrasi pancasila yang dilandasi sila keempat pancasila yaitu kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan atau perwakilan. Dalam demokrasi pancasila, kekuasaan tertinggi untuk mengatur negara dan rakyat terletak ditangan seluruh rakyat. Sistem demokrasi pancasila bersumber pada pancasila sebagai dasar negara, ideologi dan pandangan hidup bangsa. Salah satu wujud dari demokrasi adalah otonomi daerah yang merupakan upaya untuk mengatur dan mengembangkan daerahnya sesuai dengan kebutuhannya sendiri. Dalam era teknologi yang semakin pesat dan modern saat ini, Teknologi dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan berbagai pengalaman tersendiri dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyediakan penawaran jasa atau produk. Berbagai jenis-jenis usaha dapat ditawarkan dimulai dengan ditingkatkannya suatu kualitas produk dan cara untuk melakukan promosi kepada pelanggan atau masyarakat. Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyedia jasa maupun produk akan menjadi sorotan saat ini, karena agar memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat dengan cara melalui teknologi yang semakin canggih agar masyarakat dapat memperoleh informasi penggunaan barang tersebut.

Suatu perusahaan yang bergerak di bidang penjualan produk atau jasa, baik di instansi pemerintah maupun instansi swasta kini menjadi suatu tujuan bagi setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga diberikan dalam proses pelayanan agar dapat meningkatkan mutu produk atau jasa, seperti penyampaian promosi kepada masyarakat supaya dapat mengetahui kualitas produk atau jasa dan proses pelayanannya juga sangat baik sehingga masyarakat akan tertarik dan percaya dalam menggunakan produk atau jasa tersebut.

Upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan agar menjadi perhatian khusus bagi perusahaan dengan cara menciptakan kepuasan pelanggan yang disusun dengan baik sehubungan dengan instansi ataupun perusahaan yang kedepannya agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat penting karena dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan adalah sampai sejauh mana fungsi pelayanan ini dilaksanakan oleh seluruh pegawai sehingga masyarakat benar-benar bisa merasakan manfaatnya. Sesuai dengan fungsi dan tujuannya bagian pelayanan publik dituntut dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi agar bisa memenuhi semua keinginan pelanggannya. Kecamatan Buduran merupakan lembaga pemerintahan mengharapkan bisa memberikan pelayanan dan informasi dengan baik untuk kebutuhan masyarakat, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Surat Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan lain sebagainya.

Dalam rangka mewujudkan fasilitas kepada masyarakat diperlukan adanya semangat tinggi dan kinerja agar dapat berjalan dengan baik. Maka dari itu para pegawai perlu terus dikembangkan kinerjanya agar mereka mempunyai kemampuan yang baik untuk melaksanakan pekerjaannya. Pegawai merupakan sumber daya terpenting bagi instansi ataupun pemerintah, salah satu implikasinya adalah supaya pegawai mempunyai nilai tambah bagi instansi atau pemerintahan sehingga menghasilkan efisiensi dalam melaksanakan tanggung jawab tugasnya.

Berdasarkan penelitian, secara mendasar dalam proses pelayanan terdapat adanya masalah antara lain kurangnya respon kepada masyarakat, kurangnya pemberian informasi, dan kurangnya menerima kritik atau keluhan dari pelanggan. Dalam proses pelayanan kepada masyarakat masih banyak permasalahan dan kritik setiap harinya. Maka dari kejadian ini berpengaruh kurang baik terhadap kinerja para pegawai, misalnya pada kejadian sikap kurang baik kepada masyarakat tetapi kebalikannya malah memperlihatkan sikap cenderung ingin dilayani.

Menurut Sulaksono (2015) Kinerja Pegawai merupakan hasil pengukuran dari kinerja pegawai agar pegawai bisa melakukan pekerjaan tersebut dengan sistematis dan baik supaya bisa melihat kinerja karyawan dan sikap para karyawan. Sedangkan Menurut Sutrisno (2016) Kinerja Pegawai merupakan hasil dari pekerjaan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan secara individu maupun berkelompok pada satu industri sebanding dengan pekerjaan dan beban pegawai serta diharapkan kepadanya agar kapasitas, karakteristik dan waktu bisa digunakan untuk melakukan pekerjaan. Pengertian Kinerja merupakan keberhasilan bisa ditemukan pada diri seseorang untuk membuat pekerjaan lebih baik dengan jangka waktu spesifik sesuai dengan kewajiban masing-masing pegawai dalam suatu perusahaan. Pekerjaan yang dilakukan harus dapat menghasilkan sesuatu yang dikehendaki yaitu hasil optimal yang dapat dicapai. Dengan demikian diperlukan suatu motivator bagi pegawai yaitu berupa pemenuhan fisik atau non fisik. Dengan terpenuhinya kebutuhan tersebut maka pegawai akan bersedia bekerja dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Mereka akan lebih memusatkan perhatiannya terhadap tugas dan tanggung jawabnya sehingga hasil pekerjaan yang dicapai dapat meningkat. Untuk itulah dibutuhkan suatu dorongan motivasi bagi pegawai di dalam menyelenggarakan kegiatan di suatu instansi ataupun pemerintahan.

Menurut Mangkunegara (2010) Motivasi adalah keadaan dimana seseorang bisa menjalankan diri seseorang agar terarah dan tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sedangkan Menurut Sutrisno (2016) Motivasi adalah suatu dorongan untuk menimbulkan semangat dan kerja keras dalam melakukan kegiatan pekerjaan. Motivasi adalah memberikan bimbingan atau arahan, sumber daya dan imbalan agar mereka terinspirasi dan tertarik untuk bekerja tidak menuntut dengan imbalan.

Pengertian Motivasi adalah dorongan semangat dari diri seseorang agar bisa melakukan suatu pekerjaan dan menyalurkan bakat supaya bisa mencapai maksud dan tujuan dari perusahaan tersebut. Jika pegawai memiliki semangat tinggi maka hasil pekerjaan cukup baik dan semaksimal mungkin.

Menurut Tjiptono (2012), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis berkaitan dengan barang, jasa, manusia dan lingkungan agar bisa mencukupi keinginan. Sedangkan Menurut Lupiyoadi (2014) Kualitas Pelayanan adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik untuk menentukan sejauh mana keluaran yang dapat memenuhi kriteria keinginan masyarakat, jadi masyarakat dapat memilih dan membandingkan sejauh mana perilaku dan karakteristik untuk mencukupi kebutuhan. Kualitas pelayanan merupakan jenis ukuran untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas juga dapat diketahui dari jenis para pelanggan jika barang yang dipromosikan memuaskan pelanggan maka barang tersebut berkualitas bagus.

Berdasarkan dari beberapa permasalahan yang penulis temukan dalam observasi, maka penulis mengasumsikan bahwa pegawai pada Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas dengan baik atau produktivitas dalam bekerja masih kurang sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Ada hal yang penulis asumsikan sebagai faktor penyebab rendahnya pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo tersebut adalah faktor motivasi kerja yang merupakan hal paling mendasar dalam perilaku manusia untuk melakukan suatu pekerjaan. Terdapat kasus yang banyak ditemukan keluhan-keluhan tentang proses pelayanan yang diberikan yaitu terdapat pada pelayanan pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Akta Kelahiran, Surat Pindah dan lain-lain. Maka dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Buduran belum optimal dan memenuhi harapan masyarakat. Bila dilihat dari penyebab terjadinya pada keinginan pelanggan yaitu, pimpinan, pegawai, masyarakat, hasil kerja pegawai dan proses pelayanan. Maka pada hasil penelitian ini mengutamakan motivasi, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan publik yang menjadi faktor mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo dirasakan masih belum optimal dalam menyediakan informasi dan melayani masyarakat. Hal ini juga didukung dengan adanya data Bagian Humas (Hubungan Masyarakat) Tahun 2018 memaparkan bahwa kualitas pelayanan belum memuaskan menurut masyarakat Kecamatan Buduran yaitu mengenai prosedur dengan presentase 45% waktu 35% dan biaya 20%. Dari hasil waktu penyelesaian pelayanan terdapat masalah yaitu penyelesaian pelayanan yang melebihi jangka waktu yang ditentukan, misalnya dengan pembuatan e-KTP dengan standar waktu penyelesaiannya cukup lama. Dalam hal ini masalah biaya juga masih menjadi sorotan terpenting dan banyak pelayanan yang seharusnya gratis tetapi masih ada biaya administratif dan sikap setiap masyarakat berbeda-beda tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan.

Pemaparan diatas merupakan alasan penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.

Tujuan mengenai penelitian ini untuk mendeskripsikan:

1. Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.
2. Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.
3. Pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan kuantitas dan kualitas hasil kerja dari para karyawan dalam melakukan pekerjaan dengan tanggung jawab dari masing-masing karyawan. Menurut Mangkunegara (2010) Kinerja adalah prestasi kinerja karyawan ketika melakukan pekerjaan sehari-hari dan siap bertanggung jawab terhadap setiap masalah. Menurut Sulaksono (2015) Kinerja merupakan pengukuran kinerja dinilai secara urut untuk melihat hasil pekerjaan dari pegawai dengan baik. Sedangkan Menurut Sutrisno (2016) Kinerja merupakan keberhasilan pegawai ketika melakukan pekerjaan, perolehan hasil dapat dicapai secara individu atau kelompok sesuai dengan kekuasaan dan tanggung jawab dari masing-masing pegawai dan dimohon agar bisa mengukur waktu dalam melakukan pekerjaan.

Kinerja merupakan perolehan hasil dari diri karyawan untuk memulai bekerja dengan waktu tertentu sesuai dengan kewajiban peraturan dari perusahaan. Tujuannya agar dalam melakukan suatu pekerjaan bisa memberikan pemberitahuan cukup baik dan akurat sehubungan dengan sikap dan pekerjaan para pegawai. Maka kinerja para pegawai terdapat beberapa faktor-faktor yaitu keterampilan, pengalaman, persiapan kerja, dan perilaku. Sedangkan kinerja pegawai mempunyai indikator-indikator kinerja yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas, dan tanggung jawab.

Motivasi Pegawai

Motivasi di didik dari perilaku pegawai agar siap dalam menempuh kedudukan kerja pada perusahaan. Menurut Mangkunegara (2010) Motivasi merupakan kondisi atau energi digunakan untuk menggerakkan diri karyawan agar tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Menurut Sutrisno (2016), motivasi berarti keinginan atau kemampuan seseorang untuk bekerja karena setiap orang memiliki tujuan agar dapat tercapai. Sedangkan Motivasi adalah dorongan untuk karyawan dalam menjalankan pekerjaan dan menyalurkan kemampuan Motivasi juga sebagai acuan untuk mengatur sikap manusia untuk melakukan pekerjaan (Sutrisno, 2016).

Motivasi kerja adalah dorongan bagi seseorang agar bisa melaksanakan kegiatan dan menyalurkan kemampuan supaya bisa mencapai tujuan bagi instansi maupun perusahaan. Jika seseorang memiliki semangat dalam melakukan pekerjaan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan semaksimal mungkin tetapi jika pegawai tidak mempunyai semangat untuk bekerja akan mengalami penurunan dalam hasil pekerjaan. Tujuan dari memotivasi pegawai dengan mendorong supaya mempunyai cita-cita dalam mendapatkan hasil dari suatu pekerjaan. Maka motivasi para pegawai terdapat beberapa faktor-faktor yaitu karakteristik biografi, kepribadian, persepsi, dan kemampuan belajar. Sedangkan motivasi pegawai mempunyai indikator-indikator motivasi yaitu kebutuhan untuk prestasi, kebutuhan memperluas pergaulan, kebutuhan untuk menguasai suatu pekerjaan.

Pelayanan

Pelayanan berawal dari suatu kegiatan terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan melayani kebutuhan pelanggan. Pelayanan merupakan sebuah usaha pembagian bantuan atau uluran tangan dari orang lain, baik berupa barang atau sesuatu supaya masyarakat dapat mengatasi masalah tersebut. Tindakan dalam mengatasi adanya pesaing dengan melakukan sosialisasi untuk membuat masyarakat menjadi lebih percaya terhadap proses pelayanan. Aktivitas pelayanan ditujukan dari pimpinan untuk melayani masyarakat jika memerlukan proses pelayanan. Menurut Hardiyansyah (2011) Pelayanan merupakan penawaran aktivitas pelayanan oleh suatu pihak kepada pihak lain maka hakikatnya tidak mengadakan kepemilikan pada suatu proses produksinya berkaitan pada suatu produk lain. Sedangkan Menurut Daryanto (2014), pelayanan merupakan bentuk tidak terwujud melainkan bisa memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan tidak

bisa membuat peralihan kepemilikan atau hak dalam berinteraksi kepada penyedia jasa dan pengguna jasa.

Pelayanan dilakukan agar masyarakat dapat mencukupi keperluan agar bisa memberikan kelancaran aktivitas pelayanan pada perusahaan atau instansi agar menjadi nilai positif bagi masyarakat. agar menjadi nilai positif bagi masyarakat. Proses pelayanan diberikan dengan baik agar dapat memuaskan masyarakat dalam proses pelayanan. Cara agar penjualan jasa suatu perusahaan dapat meningkat dibandingkan dengan pesaing dengan cara memberikan pelayanan bernilai baik untuk mencukupi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pengalaman dan saran yang diperoleh dari tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa bila diterima dengan baik. Tingkat kepuasan pelayanan tidak bisa diukur pada faktor perusahaan melainkan dengan faktor pengukuran konsumen. Oleh sebab itu, kebijakan dalam proses pelayanan perlu melihat tingkat kepentingan konsumen agar bisa mewujudkan unsur karakteristik konsumen.

Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011) Pelayanan Publik merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat. Sedangkan Menurut Sinambela (2011) Pelayanan Publik merupakan pemuasan kepentingan pelanggan dari penanganan pemerintah. Pemerintah didirikan oleh rakyat dengan tujuan bisa meningkatkan kesejahteraan. Pada dasarnya pemerintah harus bisa mencukupi kepentingan rakyat. Kepentingan tidak hanya keinginan individu tetapi keperluan sebenarnya dinantikan oleh masyarakat. Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Prima

Menurut Kasmir (2011) Pelayanan Prima merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pelanggan. Menurut Daryanto (2014), Pelayanan Prima merupakan pemberian pelayanan terbaik dari perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Sedangkan Pelayanan Prima menurut Ruslan (2016) merupakan suatu sikap atau tata cara pihak pelayanan pelanggan dapat melayani pelanggan secara memuaskan.

Pelayanan Prima adalah suatu jasa terbaik dari perusahaan untuk memberikan kebahagiaan bagi masyarakat. Dalam melakukan proses pelayanan terdapat tujuan yaitu agar masyarakat dapat menikmati hasil kinerja pegawai supaya bisa berpengaruh positif untuk perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan menyimpan banyak arti dan makna karena setiap orang akan berbeda cara pengartiannya, seperti kemiripan dengan persyaratan atau ketentuan, kesamaan dalam pemakaian, tidak mengalami kerusakan ataupun cacat, memenuhi kebutuhan masyarakat, melakukan segala sesuatu dengan menyenangkan.

Menurut Tjiptono (2012) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis berkaitan dengan barang, jasa, manusia, dan lingkungan agar bisa mencukupi keinginan. Menurut Lupiyoadi (2014) Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik untuk menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi kriteria keinginan masyarakat, jadi masyarakat dapat memilih dan membandingkan sejauh mana perilaku dan karakteristik untuk mencukupi kebutuhan.

Kualitas merupakan jenis ukuran untuk memenuhi harapan pelanggan bahkan melebihi dari harapan pelanggan. Kualitas juga dapat diketahui dari jenis para pelanggan jika barang yang dipromosikan memuaskan pelanggan maka barang tersebut berkualitas bagus. Dalam kualitas pelayanan terdapat dimensi pokok supaya para masyarakat bisa mengukur status kualitas pelayanan terdiri dari berwujud, keandalan, daya tangkap, jaminan, empati.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Daryanto (2014) Kepuasan merupakan suatu bentuk dorongan adanya komunikasi dari mulut ke mulut dan memiliki sifat positif. Menurut Kotler (2016) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang dalam melaksanakan prestasi kerjanya. Sedangkan Menurut Kasmir (2015), kepuasan Pelanggan adalah bentuk penilaian dari diri konsumen atas barang atau jasa sebelum barang tersebut dipergunakannya.

Kepuasan Pelanggan adalah suatu hasil kinerja pegawai untuk meningkatkan keinginan masyarakat agar sesuai dengan harapan. Maka kepuasan para pelanggan terdapat beberapa faktor-faktor diantaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas jasa, faktor emosional, dan biaya atas kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Sedangkan kepuasan pelanggan mempunyai indikator-indikator kepuasan yaitu perasaan puas, selalu membeli barang, akan merekomendasikan kepada orang lain, terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berdasarkan teori tentang Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, maka dapat dikembangkan hipotesis dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Motivasi adalah keadaan dimana seseorang bisa menjalankan diri seseorang agar terarah dan tertuju untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan (Mangkunegara, 2010). Sedangkan pendapat lain dikemukakan oleh Sutrisno (2016), motivasi adalah suatu dorongan untuk menimbulkan semangat dan kerja keras dalam melakukan kegiatan pekerjaan. Alasan mempelajari motivasi adalah untuk mendorong semangat dari diri seseorang agar bisa melakukan suatu pekerjaan dan menyalurkan bakat supaya bisa mencapai maksud dan tujuan dari perusahaan.

2. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kinerja pegawai adalah hasil pengukuran dari kinerja pegawai agar pegawai bisa melakukan pekerjaan tersebut dengan baik supaya bisa melihat sikap dan kinerja karyawan (Sulaksono, 2015). Sedangkan pendapat lain dikemukakan oleh Sutrisno (2016), kinerja pegawai adalah hasil dari pekerjaan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan secara individu atau kelompok pada satu industri sebanding dengan pekerjaan dan beban pegawai serta diharapkan kepadanya agar kapasitas, karakteristik, dan waktu bisa digunakan untuk melakukan pekerjaan. Alasan mempelajari motivasi adalah untuk melihat keberhasilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya agar lebih baik dengan jangka waktu spesifik sesuai dengan kewajiban pegawai dalam suatu perusahaan.

Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan hipotesis dari penelitian ini yaitu:

H1 : Terdapat Pengaruh Positif antara Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

H2 : Terdapat Pengaruh Positif antara Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, karena terdapat variabel-variabel untuk ditelaah berupa penyajian gambaran antar variabel. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif, karena perolehan hasil akan berbentuk bilangan angka. Maka dalam perolehan hasil tersebut akan dijabarkan pada analisis data.

Lokasi Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian di Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. Alamat Jl. H. R. Moch. Mangundiprojo No. 270, Banjarkemantren, Buduran, Kabupaten Sidoarjo. Pada penelitian penulis memilih Kecamatan Buduran karena dari hasil observasi masih banyak terdapat kasus pelayanan yang kurang memuaskan. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Motivasi, Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

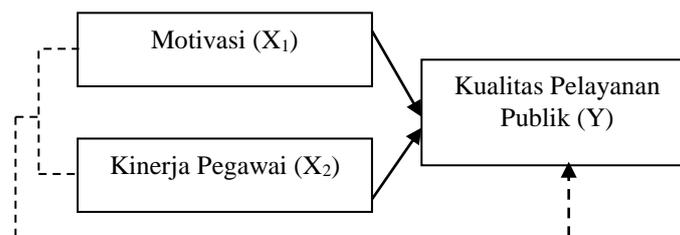
Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014) Populasi adalah pandangan pada suatu obyek agar mempunyai kualitas dan karakteristik tersendiri supaya peneliti bisa mempelajari dan menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya yaitu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo terdiri dari 15 Desa/Kelurahan dengan jumlah penduduk dewasa (≥ 17 Tahun) sebesar 51.633 penduduk.

Menurut Sugiyono (2012), sampel adalah jumlah dari bagian populasi. Pengambilan sampel diketahui dari beberapa populasi dan sampel harus benar-benar terwakili. Sampel merupakan bagian dari jumlah atau karakteristik tertentu dari pengambilan populasi secara terinci. Sampel akan digunakan sesuai dengan metode yang berlaku. Sampel dari penelitian ini adalah jumlah penduduk di Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo berjumlah 51.633 penduduk. Maka dari hasil perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 300 responden. Peneliti menggunakan pengambilan sampel berupa teknik proporsional random sampling yaitu pengambilan secara acak.

Pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran instrumen dengan menggunakan kuesioner. Model penyajian data berdasarkan metode skala likert. Variabel akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun pertanyaan dan jawaban sesuai dengan metode skala likert.

Metode yang diimplementasikan dalam melakukan analisis data yaitu analisis regresi linear berganda dengan berbantuan *Software* SPSS versi 22. Karena metode ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh dua variabel.



Sumber: diolah oleh peneliti (2020)

Gambar 1. HUBUNGAN VARIABEL

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian digunakan oleh peneliti dengan teknik sebagai berikut:

1. Observasi
2. Angket/Kuesioner
3. Wawancara
4. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian digunakan peneliti untuk pengolahan data kemudian data akan dianalisis. Penelitian ini penulis memakai pengujian data statistik untuk mengukur variabel X dan variabel Y, kemudian penjabaran dilakukan untuk mengetahui hasil dari beberapa variabel. Kemudian akan dibandingkan dengan kriteria nilai terendah dari peneliti dan nilai tertinggi dari hasil kuesioner. Untuk menguji hipotesis ini pada penelitian, peneliti menggunakan uji regresi sederhana yaitu alat analisis statistik yang didasarkan pada hubungan fungsional antara variabel bebas dan variabel terikat. Jadi, dalam penelitian ini variabel independen (X_1) Motivasi Kerja, (X_2) Kinerja Pegawai dan variabel dependen (Y) Kualitas Pelayanan Publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Masyarakat yang melakukan proses pelayanan di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo sebagai objek penelitian. Jumlah angket yang disebar sebanyak 397 angket yang kembali sebanyak 300 angket sesuai dengan jumlah sampel.

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengelolaan data menggunakan program SPSS 22 dapat dinyatakan bahwa instrumen kuesioner pada penelitian ini valid. Terdapat 43 item pertanyaan yang terdiri dari 16 item berkaitan dengan motivasi (X_1), 12 item pertanyaan berkaitan dengan kinerja pegawai (X_2), dan 15 item pertanyaan tentang kualitas pelayanan publik (Y). Data dapat dikatakan valid apabila nilai signifikan $< 0,05$. Dari hasil pengujian, total butir item pertanyaan yakni 43 pernyataan dinyatakan valid melalui proses uji validitas.

Uji Reliabilitas

Dari uji ini dapat diketahui nilai *Cronbach's Alpha* dijadikan sebagai patokan dalam pengambilan keputusan apakah item pertanyaan kuesioner bersifat reliabel atau tidak. Dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6 untuk masing-masing variabel. Uji reliabilitas digunakan pada variabel motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2). Uji reliabilitas diperlukan untuk mengukur jawaban dari responden apakah konsisten dan dapat dipercaya.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,524. Artinya instrumen penelitian ini dapat dinyatakan konsisten walaupun diujikan berulang kali dengan situasi yang berbeda.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji ini diterapkan guna mengetahui apakah dari pendistribusian data telah atau mendekati distribusi normal. Metode *Kolmogorov Smirnov* digunakan dalam uji normalitas ini. Landasan dari pengambilan

keputusan pengujian ini dapat diketahui berdasarkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)*. Apabila hasil dari *Asymp. Sig (2-tailed)* bernilai $> 0,05$ maka data dinyatakan berdistribusi secara normal maka diperlukan pengujian normalitas menggunakan aplikasi SPSS 22.

Dari hasil uji normalitas nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,032 yang artinya data dari sampel tersebut dinyatakan berdistribusi normal dengan nilai taraf signifikan 0,05.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur besarnya tingkat keeratan dari variabel bebas, nilai toleransi dan VIF melalui besaran koefisien korelasi. Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas yaitu apabila nilai *tolerance* kurang dari 0,10 maka terjadi multikolinearitas. Apabila nilai VIF lebih dari angka 10 maka dapat dikatakan terjadi multikolinearitas.

Berdasarkan pengolahan hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa hasil perhitungan tersebut tidak terjadi multikolinearitas. Hal tersebut dibuktikan dari hasil nilai dari toleransi $0,928 > 0,10$ dan dari VIF $1,078 < 10$. Sehingga penelitian ini dinyatakan tidak multikolinearitas atau dikatakan tidak terdapat variabel bebas pada model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berguna untuk melihat apakah pada model regresi memiliki perbedaan variance residual dari pengamatan yang satu pada pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dapat diputuskan apabila nilai *Sig. (2-tailed) rank spearman* $> 0,05$ maka tidak terdapat heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila nilai *Sig (2-tailed) rank spearman* $< 0,05$ maka terdapat heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil dari uji heteroskedastisitas dapat diketahui bahwa penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas, karena pada penelitian ini variabel motivasi (X1) memiliki nilai sig. $0.053 > 0.05$, sehingga variabel motivasi bebas dari heteroskedastisitas. Begitu pula dengan variabel kinerja pegawai (X2) memiliki nilai sig. $0.177 > 0.05$, sehingga variabel kinerja pegawai bebas heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dilakukan untuk menganalisis seberapa besar hubungan dan pengaruh variabel yang mempengaruhi yaitu motivasi dan kinerja pegawai.

Tabel 1.
HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Variabel	B
(Constant)	10.851
Motivasi (X1)	.555
Kinerja Pegawai (X2)	.529

Sumber: diolah oleh peneliti (2020)

Berdasarkan output tabel 1, dapat dituliskan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$
$$Y = 10,851 + 0,555X_1 + 0,529X_2$$

Persamaan tersebut memiliki makna, nilai konstanta sebesar 10,851 hal ini menunjukkan apabila motivasi dan kinerja pegawai tidak ada maka kualitas pelayanan publik mengalami kenaikan 10,851.

Lebih lanjut, koefisien regresi β_1 bersifat positif maka dapat dinyatakan bahwa nilai motivasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan publik artinya setiap penambahan 1% daripada motivasi maka, kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan 0,555. Sedangkan nilai koefisien regresi β_2 bersifat positif, maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik, artinya penambahan 1% kinerja pegawai maka kualitas pelayanan publik mengalami peningkatan sebesar 0,529.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t (hubungan parsial) dan uji F (hubungan simultan). Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi secara parsial. Landasan pengambilan keputusan uji ini apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima.

Tabel 2.
HASIL UJI T

	Kriteria	Kesimpulan
Motivasi (X1)	$t_{hitung} (13.431) > t_{tabel} (1.6525)$	Diterima
Kinerja Pegawai (X2)	$t_{hitung} (3.277) > t_{tabel} (1.6525)$	Diterima

Sumber: diolah oleh peneliti (2020)

Berdasarkan tabel 2, pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan nilai t hitung pada kedua variabel sebesar 13,431 dan 3,277 dan nilai sig. sebesar 0,000 dan 0,001 sedangkan t tabel sebesar 1,6525. Kemudian untuk pengujian secara simultan diperoleh nilai F hitung sebesar 98,062 sedangkan F tabel sebesar 3,04 dan nilai sig. sebesar 0,000. dari perolehan data tersebut maka dapat dilakukan penarikan kesimpulan hipotesis.

Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo

Dalam penelitian ini menunjukkan motivasi pegawai di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori baik. Adapun berdasarkan hasil perhitungan SPSS acuan dalam pengambilan keputusan pada uji hipotesis secara parsial sebagai penentu apakah hipotesis siterima atau tidak, dilihat dari nilai t hitung dan t tabel.diterimanya hipotesis jika nilai t hitung $>$ t tabel, jika nilai t hitung $<$ t tabel hipotesis ditolak. Variabel pertama menunjukkan nilai t hitung dan t tabel sebesar $13.431 > 1.6525$, sehingga variabel motivasi (X1) memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil tersebut hipotesis pertama diterima. Penelitian ini membuktikan bahwa motivasi rendah terhadap kualitas pelayanan publik. Kejadian ini disebabkan oleh pegawai dan dalam hasil penelitian pegawai sudah memiliki kesadaran yang tinggi dalam bekerja yang didasari oleh niat dan ibadah serta selalu berusaha meningkatkan kualitas pribadi, yang terbukti bahwa motivasi pegawai di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori baik.

Namun begitu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi diperlukan motivasi pegawai yang tinggi. Senada dengan Muttaqin & Noor (2013) bahwa hubungan motivasi dengan kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil korelasi hubungan positif dan signifikan. Tingginya motivasi pada bagian pelayanan umum akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik yang di berikan Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo kepada setiap masyarakat.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran

Berdasarkan kolom nilai t hitung pada pengujian hipotesis ini menunjukkan nilai sebesar $3.277 > 1.652$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pegawai (X2) memberikan kontribusi secara positif terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil tersebut hipotesis kedua diterima. Dalam penelitian ini menunjukkan kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo berada pada kategori baik. Dari hasil penelitian memperlihatkan bahwa peran kinerja pegawai rendah terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo harus memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan kemampuan yang dimiliki pegawai baik maka pelayanan yang diberikan akan lancar dan cepat. Para pegawai juga sudah cukup profesional dan responsif dalam menanggapi keluhan dari pelanggan dan menjaga kesesuaian dengan keinginan.

Kualitas pelayanan publik tidak lepas dari peran pegawai dalam memberikan kinerja terbaik mereka. Pegawai yang berkualitas dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat, hal ini dikarenakan dengan adanya pegawai yang berkualitas pada Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan dan prestasi kerja pegawai menjadi prioritas utama untuk melayani masyarakat dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan publik. Senada dengan Ali & Husain (2014) bahwa ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Tuntutan untuk memberikan pelayanan publik kepada setiap masyarakat dituntut tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dasar yang prima, oleh karena itu perlu diadakan pembinaan dan pengembangan kompetensi dengan memberikan pelatihan kepada setiap pegawai. Salah satu strategi meningkatkan kinerja pegawai adalah dengan memberikan kejelasan dan kepastian pada jalur karir.

Karir disatu sisi merupakan pengakuan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo terhadap kinerja pegawai dan disisi lain merupakan jaminan sosial dan finansial bagi setiap pegawai. Karir merupakan bagian dari harapan yang dimiliki oleh setiap pegawai pada jenjang yang sudah disediakan, yang dapat dijadikan sebagai alat memotivasi bagi peningkatan kinerja dan sebaliknya bila harapannya terlalu jauh maka akan timbul kekecewaan yang selanjutnya akan memunculkan sikap acuh terhadap pekerjaan.

Selanjutnya, dilakukan uji F agar diketahui apakah variabel independen yaitu motivasi dan kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel yang dipengaruhi yaitu kualitas pelayanan publik. Pengambilan keputusan pada uji F yaitu apabila nilai F hitung $< F$ tabel, maka hipotesis ditolak. Selain itu, dapat diketahui pula dari nilai signifikan. Apabila, nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Sebaliknya, apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak.

Tabel 3.
HASIL UJI F

Kriteria	Kesimpulan
F hitung (98.062) > F tabel (3.04)	Diterima

Sumber: diolah oleh peneliti (2020)

Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan kolom nilai F hitung menunjukkan nilai sebesar $98.062 > 3.04$. Sehingga hipotesis ketiga diterima. Jadi, kedua variabel memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini

membuktikan bahwa melalui motivasi dan kinerja pegawai secara bersamaan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, mengakibatkan masyarakat menjadi lebih puas dalam melakukan proses pelayanan.

Motivasi dan kinerja pegawai akan baik jika memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Masyarakat jika mengalami proses pelayanan publik dengan berhubungan langsung pada bagian pelayanan akan melakukan aktivitas kembali supaya menghasilkan komitmen. Ketika perlakuan jasa bisa diterima baik dan cocok dengan keinginan lalu kualitas jasa dapat dipersepsikan menjadi kuantitas sangat baik. Seandainya penerimaan jasa melebihi keinginan masyarakat lalu kualitas pelayanan adalah sudut pandang terpenting dalam menentukan kualitas jasa terbaik. Jika pelayanan jasa diberikan kepada masyarakat memenuhi kebutuhan maka dapat mempengaruhi hasil dari kinerja pegawai.

Motivasi merupakan kondisi atau energi digunakan untuk menggerakkan diri karyawan agar tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan (Mangkunegara, 2010). Senada dengan hal tersebut maka Menurut Anderias (2017), motivasi adalah daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan efisien dan terinteraksi dengan segala daya atau upaya untuk mencapai kepuasan.

Senada dengan Mariah (2013) bahwa ada pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui peningkatan motivasi dan kinerja pegawai.

Koefisien Determinasi

Uji ini dilakukan untuk dapat mengetahui dan menunjukkan berapa persen pengaruh dari variabel bebas yaitu motivasi dan kinerja pegawai terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik. Berikut tabel hasil uji koefisien determinasi:

Dari hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui pada kolom *R Square* menunjukkan nilai 0,398 = 39,8%. Sehingga, dalam hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 39,8%. Sedangkan sisa perhitungan senilai 60,2% merupakan faktor yang dipengaruhi oleh variabel diluar yang tidak turut diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari perolehan hasil observasi dan pembicaraan tentang Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, maka kesimpulannya sebagai berikut:

1. Variabel motivasi terdapat hasil pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat pada nilai t hitung sebesar $13.431 > 1.6525$. Jadi, hipotesis diterima.
2. Variabel kinerja pegawai terdapat hasil pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat pada nilai t hitung sebesar $3.277 > 1.6525$. Jadi, hipotesis diterima.
3. Variabel motivasi dan kinerja pegawai terdapat hasil pengaruh kepada pelayanan publik. Hal ini dapat diketahui pada F hitung sebesar $98.062 > 3.04$. Jadi hipotesis ketiga diterima.

Saran:

1. Setelah dilakukan penelitian pada pegawai di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, pada variabel Motivasi (X1) terdiri dari 16 indikator pertanyaan, terdapat satu variabel ternyata memiliki nilai paling rendah dibandingkan dengan indikator lain diantaranya pada pertanyaan penyelesaian dalam pekerjaan untuk mendapatkan imbalan yang wajar berjumlah 84% responden

menyatakan bahwa pegawai merasa setuju. Jadi diharapkan pegawai dapat meningkatkan motivasinya dalam penyelesaian pekerjaan agar tidak berpikiran untuk menyelesaikan tugas hanya karna imbalan.

2. Setelah dilakukan penelitian pada pegawai di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, pada variabel Kinerja Pegawai (X2) terdiri dari 12 indikator pertanyaan, terdapat satu variabel ternyata memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu indikator pertanyaan pegawai mampu menyelesaikan tugas berbagai macam pekerjaan hanya ada 37% responden mengatakan setuju maka pegawai merasa setuju. Jadi diharapkan agar para pegawai bisa meningkatkan kinerjanya dengan baik.
3. Sesudah melakukan penelitian kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo, pada variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) terdiri atas 15 indikator pertanyaan, terdapat satu variabel ternyata memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu kualitas pelayanan terdapat 37% responden mengatakan bahwa masyarakat merasa puas. Maka diharapkan agar para pegawai dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, A. & Husain. (2014). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Camat Tapa Kabupaten Bone Bolango. *Journal Administrasi*, 1(1), 1-25.
- Anderias. (2017). Pengaruh Motivasi Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik. *Journal Administrasi*, 1(1), 1-22.
- Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima (Ke-1)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Ke-2)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2015). *Customer Service Excellent*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler. (2016). *Marketing Manajemen*. Jakarta: Pearson.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Ke-1)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara. (2010). *Evaluasi Kinerja SDM (Ke 5)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mariah, S. (2013). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, XVII(1), 145-153.
- Muttaqin, N. I. & Noor. (2013). Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara. *eJournal Administrasi Reform*, 1(1), 246-256.
- Ruslan, R. (2016). *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sinambela, L. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaksono, H. (2015). *Budaya Organisasi dan Kinerja*. Bandung: CV Budi Utama.
- Sutrisno, E. (2016). *Budaya Organisasi (Ke-5)*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Bayumedia.