

## HUBUNGAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

**Normina<sup>1</sup>, Sugianor<sup>2</sup>, Nor Ainah<sup>3</sup>**  
Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
E-mail: normina008@gmail.Com

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan antara motivasi kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Karena pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah, aparat negara harus bekerja secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Motivasi kerja dianggap sebagai faktor internal yang dapat berdampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh staf pemerintah. Pendekatan kuantitatif diterapkan melalui penggunaan teknik survei. Ini adalah penelitian yang melibatkan 119 orang, termasuk anggota masyarakat yang telah menerima layanan publik dan semua karyawan Kantor Distrik Haur Gading. Data dikumpulkan melalui survei struktural yang memiliki *skala Likert* lima poin. *Structural-Partial Equation Model, Least Squares (SEM-PLS), was used for data analysis by SmartPLS 4.0 software. A path coefficient of 0.143* menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara motivasi untuk bekerja dan kualitas layanan publik. Namun, hubungan ini tidak signifikan secara statistik. Dengan nilai *statistik T* sebesar 1,507 dan *nilai P* sebesar 0,132, serta nilai *R-Square* sebesar 0,020, Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik tidak dipengaruhi hanya oleh motivasi kerja, faktor struktural dan sistemik juga terlibat dalam organisasi pelayanan publik. Diharapkan penelitian ini dapat membantu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

**Kata kunci:** motivasi kerja, kualitas pelayanan publik, kantor kecamatan, administrasi publik.

### ABSTRACT

*The objective of this study is to examine the relationship between Public services' quality provided by Office of the District of Haur Gading in the Regency of Hulu Sungai Utara and employee motivation to work. Public service is one of the main responsibilities of the government, which requires officials to act with knowledge, speed, and a strong emphasis on providing for the requirements of the community. Considered as an internal component, work motivation can influence how well government employees provide services. The quantitative method utilized in this investigation. A survey was carried out regarding 119 people who work in the daerah kantor and have access to public services. Information is gathered using a structured kuesioner based on The SmartPLS 40 software was employed to analyze the data utilizing Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). According to the results, which are based on a jalur coefficient = 0.143, there is a good but weak correlation between motivation and service quality. However, the T-statistic of 1.507, the P - value = 0.132, and the R - Square = 0.020 indicate that motivation is very little affected by This indicates that organizational and procedural factors, in the context of individual motivation, create standards for service. The purpose of this study is to support the expansion of public service delivery at the district level.*

**Keywords:** district kantor, public administration, public service persyaratan, and employee motivation.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik memegang posisi penting dalam usaha pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan memenuhi keperluan pokok warga. Berdasarkan Undang - Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, instansi pemerintah diharapkan memberikan layanan yang adil, cepat, terbuka, dan bertanggung jawab sebagai bukti kewajibannya kepada

masyarakat.

Kualitas layanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur dan fasilitas, ia sangat dipengaruhi oleh sikap dan hasil kerja petugas yang menjalankannya. Layanan yang tanggap, ramah, dan mengikuti prosedur yang benar dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan layanan yang lamban, rumit, atau kurang responsif mungkin menyebabkan ketidakpuasan dan pandangan buruk terhadap efisiensi birokrasi. Dalam hal ini, kualitas layanan mencerminkan seberapa baik pemerintah memenuhi ekspektasi pengguna.

Seiring dengan perubahan tuntutan masyarakat dan kemajuan administrasi publik, gagasan tentang kualitas layanan telah diperbaharui. Model dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyoroti aspek seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Belakangan ini, kualitas juga meliputi informasi yang jelas, akses mudah, keamanan, serta komunikasi publik yang kuat. Ini berarti menilai kualitas layanan melampaui hasil akhir juga mempertimbangkan proses, interaksi, dan perilaku petugas saat melayani masyarakat.

Pemerintah daerah memiliki tugas utama dalam menjamin pelayanan publik yang bermutu tinggi. Melalui kebijakan reformasi birokrasi, meningkatkan standar layanan menjadi prioritas utama, seperti yang diatur di Peraturan Nomor 96 Th. 2012 tentang UU Pelayanan Publik. Namun, dalam kenyataannya, banyak lembaga pemerintah daerah menghadapi hambatan, terutama seputar disiplin, tanggung jawab, dan motivasi kerja petugas dalam memberikan layanan kepada publik.

Situasi ini terlihat jelas di Kantor Kecamatan Haur Gading, Hulu Sungai Utara sebuah unit layanan publik yang berhubungan langsung dengan penduduk. Pengamatan awal menunjukkan masalah seperti disiplin kerja yang buruk, semangat layanan yang rendah, dan koordinasi antarpegawai yang kurang optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa motivasi kerja pegawai merupakan elemen krusial untuk ditingkatkan guna memperbaiki kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Motivasi kerja bertanggungjawab untuk mendorong petugas dengan disiplin dalam bekerja, bertanggung jawab, dan fokus pada kepuasan masyarakat. Motivasi yang tinggi pada pegawai cenderung memberikan layanan yang lebih baik, responsif, dan profesional. Sebaliknya, motivasi rendah dapat menurunkan standar layanan. Sama dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan tentang adanya korelasi kuat antara tingkat bantuan publik yang diberikan oleh berbagai lembaga pemerintah dan keinginan karyawan untuk bekerja.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini sangat diperlukan untuk meneliti bagaimana motivasi kerja pegawai memengaruhi kualitas layanan publik pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini memberikan wawasan praktis untuk kemajuan studi administrasi publik dan menjadi acuan untuk pemerintah daerah dalam pembuatan undang-undang untuk meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan motivasi karyawan.

## **METODE**

Supaya dapat mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara motivasi pekerja terhadap kualitas layanan publik di Kantor Kec. Haur Gading, Kab. Hulu Sungai Utara, ini menggunakan metode survei yang Kuantitatif. Untuk mencapai hasil yang objektif dan dapat diukur, pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengujian statistik hipotesis.

Studi ini dilakukan di Kantor Kec. Haur Gading, yang terletak di wilayah Kecamatan Haur Gading, Kab. Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan. Populasi penelitian mencakup dua kelompok responden, yaitu seluruh pegawai Kantor Kec. Haur Gading yang berjumlah 19 orang serta masyarakat yang pernah menerima pelayanan publik di wilayah tersebut. Penentuan sampel pegawai dilakukan dengan teknik sampling jenuh atau *sensus*, sedangkan penentuan sampel

masyarakat menggunakan *teknik purposive sampling*, yakni masyarakat yang telah memperoleh pelayanan publik dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Jumlah sampel populasi dihitung dengan rumus *Slovin* dengan ambang kesalahan 10%, yang menghasilkan 100 tanggapan. Oleh karena itu, total jumlah responden dalam studi ini adalah 119. Data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner tertutup dengan *skala Likert* yang berkisar dari Sangat Tidak Setuju hingga sangat setuju.

Dengan adanya kuesioner, dua variabel penelitian diukur: kualitas layanan publik dan motivasi kerja. Kesehatan fisik, keandalan, tanggap daya, dan jaminan adalah faktor yang menentukan kualitas layanan publik, sedangkan motivasi kerja di tempat kerja diukur dengan menggunakan indikator fisik, keandalan, tanggap, jaminan, dan empati. Setelah analisis yang lebih mendalam, data dari studi diperiksa untuk memastikan bahwa alat yang digunakan akurat dan dapat diandalkan. Untuk mencapai tujuan ini, alat *SmartPLS* lunak digunakan untuk menganalisis data menggunakan *metode Structural Equation Modeling—Partial Least Square (SEM-PLS)*. Metode ini mencakup model pengukuran (*outer model*), model struktur (*inner model*), dan pengujian hipotesis menggunakan teknik *bootstrap* dengan tingkat signifikansi 5%.

## PEMBAHASAN

### Deskripsi Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kec. Haur Gading di Kab. Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, yang merupakan salah satu instansi pemerintah tingkat kecamatan yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Kecamatan Haur Gading berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam melaksanakan sebagian kewenangan pemerintahan kabupaten, khususnya dalam bidang pelayanan administrasi, pemerintahan, pembangunan, dan pemberdayaan masyarakat.

Secara geografis, Kecamatan Haur Gading terdiri atas 10 desa dengan luas wilayah sekitar 38,96 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk sekitar 16.379 jiwa. Wilayah ini didominasi oleh dataran rendah berupa sawah dan kawasan rawa, dengan sebagian besar wilayah tergenang secara periodik. Kondisi geografis tersebut turut memengaruhi pola aktivitas masyarakat serta kebutuhan pelayanan publik, sehingga menuntut aparaturnya kecamatan untuk mampu memberikan pelayanan yang responsif dan adaptif terhadap kondisi wilayah dan karakteristik masyarakat yang beragam.

Kantor Kecamatan Haur Gading dipilih sebagai lokasi penelitian karena instansi ini memiliki interaksi langsung dengan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehari-hari. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam proses pelayanan, seperti ketepatan waktu pelayanan, kedisiplinan pegawai, serta tingkat responsivitas pada jam-jam tertentu. Kondisi tersebut menjadikan Kantor Kecamatan Haur Gading relevan untuk diteliti, khususnya dalam mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat dan motivasi kerja pegawai.

Dari sisi organisasi, Kantor Kecamatan Haur Gading memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan, subbagian, serta beberapa seksi teknis yang masing-masing memiliki tugas dan fungsi yang terkait satu sama lain. Struktur organisasi ini dirancang untuk mendukung pelaksanaan fungsi pemerintahan, pelayanan, serta administrasi secara efektif. Diharapkan bahwa jumlah pegawai yang terdiri dari pegawai non-ASN dan Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat menjalankan tugas pelayanan publik secara optimal sesuai dengan tugas dan tanggungjawab mereka.

Adapun Juga, Kantor Kecamatan Haur Gading didukung oleh sarana dan prasarana perkantoran yang menunjang aktivitas pelayanan, seperti ruang pelayanan, ruang kerja, fasilitas administrasi, serta peralatan kerja lainnya. Keberadaan sumber daya manusia, struktur organisasi,

serta fasilitas pendukung tersebut menjadi elemen penting dalam proses pelayanan publik dan berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Berdasarkan gambaran umum tersebut, penelitian ini berfokus pada pengujian hubungan motivasi kerja pegawai dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kec. Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. Deskripsi objek penelitian ini menjadi dasar penting dalam memahami konteks empiris penelitian serta dalam menafsirkan hasil analisis yang diperoleh pada bagian pembahasan selanjutnya.

## **Hubungan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara**

### **1. Analisis Deskriptif Variabel**

Analisa deskriptif digunakan untuk menentukan pola dan kecenderungan jawaban responden terkait variabilitas motivasi kerja dan kualitas layanan publik. Studi ini menggunakan *skala Likert* dari (1) hingga (5). Nilai tertinggi (1) menunjukkan pernyataan yang sangat tidak setuju, sedangkan nilai tertinggi (5) menunjukkan pernyataan yang sangat setuju. Untuk memahami rata-rata, interval kelas 0,8, yang termasuk dalam kategori sangat rendah hingga sangat tinggi, digunakan

Menurut hasil analisis deskriptif, kedua variabel penelitian yang digunakan memiliki nilai yang tinggi dari rata-rata dan termasuk kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa motivasi karyawan dan kualitas layanan publik yang disediakan di Kantor Kec. Haur Gading, Kab. Hulu Sungai Utara, berada pada tingkat yang baik dan memuaskan.

#### **a. Rentang Skala Penilaian**

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Kategori</b>
1,00 – 1,80	Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Rendah
2,61 – 3,40	Sedang
3,41 – 4,20	Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Tinggi

#### **b. Deskripsi Variabel Motivasi Kerja**

Untuk mengukur variabel motivasi kerja, 14 indikator digunakan, masing-masing menunjukkan elemen yang mendorong karyawan. Hasil analisis statistik deskripsi untuk variabel motivasi kerja disajikan sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Deskripsi Statistik Variabel Motivasi Kerja**

<b>Indikator</b>	<b>Mean Terendah</b>	<b>Mean Tertinggi</b>	<b>Standar Deviasi Rata-rata</b>	<b>Kategori</b>
M1–M14	4,580	4,790	± 0,21	Sangat Tinggi

Tabel menunjukkan bahwa total indikator motivasi kerja memiliki nilai rata-rata (mean) 4,58-4,79, yang merupakan nilai yang sangat tinggi. Nilai *standar deviasi* yang tidak besar mencerminkan bahwa persepsi responden cenderung seragam, sehingga variasi jawaban antarresponden relatif rendah namun masih berada pada kecenderungan yang sama. Ini menunjukkan bahwa karyawan sangat termotivasi untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka.

#### **c. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik**

Variabel ini dinilai melalui 15 indikator yang melibatkan responden dari unsur pegawai maupun masyarakat penerima layanan. Hasil pengolahan data secara deskriptif terhadap variabel tersebut dirangkum dan disajikan berikut.

**Tabel 1.2 Deskripsi Statistik Variabel Kualitas Pelayanan Publik**

<b>Indikator</b>	<b>Mean Terendah</b>	<b>Mean Tertinggi</b>	<b>Standar Deviasi Rata-rata</b>	<b>Kategori</b>
KPP1–KPP15	4,622	4,714	± 0,53	Sangat Tinggi

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan publik memiliki nilai rata-rata 4,62 hingga 4,71, dengan kategori sangat tinggi. Nilai *standar deviasi* menunjukkan adanya variasi jawaban responden, namun kecenderungan penilaian tetap positif. Hal ini, menandakan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haur Gading dinilai sangat baik oleh responden.

#### d. Distribusi Hasil Angket

Motivasi kerja menjadi salah satu unsur penting yang memengaruhi dorongan pegawai dalam menjalankan tugas secara maksimal guna mewujudkan pelayanan publik yang bermutu. Pegawai dengan motivasi kerja yang tinggi cenderung menunjukkan sikap profesional, bertanggung jawab, serta mampu memanfaatkan sarana dan prasarana secara efektif dalam melayani masyarakat. Kondisi ini berkontribusi pada terciptanya pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat, cepat, dan tepat.

Kualitas layanan publik tidak semata-mata bergantung pada sistem dan sarana pendukung, melainkan turut ditentukan oleh kondisi psikologis pegawai, termasuk tingkat motivasi kerja yang dimiliki. Motivasi yang baik dapat meningkatkan disiplin, ketepatan waktu, serta daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, upaya peningkatan motivasi kerja melalui pengembangan diri, pemberian penghargaan, pembagian tugas yang proporsional, serta penciptaan lingkungan kerja yang kondusif perlu terus dilakukan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## 2. Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten HSU

Motivasi kerja menjadi faktor internal yang memiliki peran penting dalam mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan sepenuh hati. Dalam penelitian ini, motivasi kerja pegawai dikaji dengan mengacu pada lima tingkat kebutuhan dalam teori hierarki kebutuhan A.H. Maslow, yang mencakup aktualisasi diri, penghargaan, rasa aman, kebutuhan fisiologis, dan kebutuhan sosial.

Hasilnya ini menunjukkan motivasi kerja karyawan di Kantor Kec Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara kategori sedang. Hal ini tercermin dari dominasi jawaban responden yang cenderung netral pada hampir seluruh indikator motivasi kerja. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kebutuhan dasar pegawai, seperti gaji, fasilitas kerja, jaminan keamanan pekerjaan, serta hubungan sosial di lingkungan kerja telah terpenuhi pada tingkat tertentu, namun belum sepenuhnya mampu mendorong motivasi kerja yang tinggi.

Pada aspek kebutuhan fisiologis dan rasa aman, pegawai menilai bahwa gaji, fasilitas kerja, serta jaminan keamanan pekerjaan sudah cukup tersedia. Namun, pemenuhan kebutuhan tersebut belum sepenuhnya dirasakan sebagai faktor pendorong utama dalam meningkatkan semangat kerja. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan dasar lebih berfungsi sebagai faktor pendukung, bukan sebagai pemicu motivasi kerja yang kuat.

Selanjutnya, pada aspek kebutuhan sosial, hubungan antarpegawai, kerja sama tim, serta dukungan dari atasan dan rekan kerja dinilai berjalan cukup baik. Lingkungan kerja yang relatif kondusif menciptakan rasa nyaman bagi pegawai dalam menjalankan tugas. Meskipun demikian, interaksi sosial yang ada belum sepenuhnya mampu meningkatkan motivasi kerja secara signifikan, karena masih berada pada tingkat hubungan kerja yang bersifat formal dan rutin.

Pada kebutuhan penghargaan dan aktualisasi diri, indikator seperti penghargaan atas prestasi kerja, pengakuan dari atasan, kesempatan promosi, serta peluang pengembangan diri juga menunjukkan kategori sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai menyadari adanya peluang pengembangan dan penghargaan, namun mekanisme yang ada belum sepenuhnya dirasakan adil, jelas, dan mendorong peningkatan motivasi kerja secara optimal.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa, meskipun motivasi kerja pegawai secara umum sudah terbentuk di Kantor kec Haur Gading kab Hulu Sungai Utara, masih berada pada tingkat yang moderat. Oleh karena itu, kondisi ini penting untuk dipelajari lebih lanjut dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan.

### **3. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten HSU**

Kualitas pelayanan publik merupakan ukuran keberhasilan Lembaga pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi masyarakat. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan publik dianalisis berdasarkan konsep kualitas pelayanan yang menekankan unsur-unsur seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana pendukung yang diberikan oleh layanan.

Menurut hasil penelitian, pelayanan publik di Kantor kec Haur Gading, kab Hulu Sungai Utara berada pada kategori sedang. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah sejalan dengan prosedur yang berlaku, akan tetapi masih ada beberapa aspek perlu ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya optimal dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Beberapa aspek pelayanan, seperti ketepatan prosedur, sikap pegawai, serta tanggung jawab dalam memberikan layanan dinilai cukup baik. Namun demikian, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, waktu pelayanan yang belum konsisten, serta sistem administrasi yang masih bersifat konvensional menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sikap juga motivasi pegawai, tetapi juga oleh sistem kerja organisasi. Kejelasan prosedur, efektivitas manajemen pelayanan, serta dukungan fasilitas menjadi faktor penting yang menentukan apakah pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan memuaskan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kantor kec Haur Gading kab Hulu Sungai Utara telah mencapai standar pelayanan minimal. Namun demikian, perbaikan pada aspek struktural dan teknis tetap diperlukan guna meningkatkan efektivitas pelayanan serta menyesuaikannya dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

### **4. Uji Hipotesis Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Tujuan dari pengujian hipotesis penelitian ini adalah untuk menentukan apakah ada atau tidak hubungan antara motivasi kerja dengan kualitas pelayanan publik. Proses pengujian dilakukan dengan *metode Partial Least Square (PLS)* yang didukung oleh perangkat lunak *Smart PLS* versi 4.0. melalui prosedur *bootstrapping*. Metode ini digunakan untuk menghasilkan

nilai koefisien jalur (*path coefficient*), nilai *T - statistic*, serta *P - value* yang selanjutnya dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan terhadap hipotesis penelitian.

Penentuan diterima atau ditolaknya hipotesis mengacu pada kriteria statistik yang berlaku, yaitu hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai *T - statistic* lebih besar dari 1,96 dan nilai *P - value* lebih kecil dari 0,05. Sebaliknya, apabila nilai *T - statistic* kurang dari 1,96 dan nilai *P - value* melebihi 0,05, maka hipotesis penelitian dinyatakan tidak diterima.

Adapun hasil pengujian hipotesis pada tabel berikut menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan publik dan motivasi kerja.

**Tabel 4.1 Hasil Uji Hipotesis Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

<b>Hubungan Variabel</b>	<b>Original Sample (O)</b>	<b>T - Statistics</b>	<b>P - Values</b>
Motivasi Kerja (X) → Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,143	1,507	0,132

*Sumber: Data penelitian yang diolah menggunakan perangkat lunak Smart PLS 4.0, 2025.*

Berdasarkan tabel hasil pengujian, diperoleh nilai (*original sample*) koefisien jalur of 0,143 yang menunjukkan bahwa hubungan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan publik memiliki arah positif. Hal ini mengindikasikan bahwa secara statistik terdapat kecenderungan peningkatan kualitas pelayanan publik seiring dengan meningkatnya motivasi kerja pegawai. Namun demikian, nilai *T-statistic* yang diperoleh sebesar 1,507 masih lebih kecil dibandingkan nilai kritis 1,96, sementara nilai *P-value* sebesar 0,132 melebihi tingkat signifikansi 0,05.

Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan publik dan motivasi kerja belum signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis penelitian yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan publik dinyatakan tidak diterima. Ringkasan keputusan penerimaan dan penolakan hipotesis dalam penelitian ini selanjutnya disajikan dalam tabel berikut.

**Tabel 4.2 Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis**

<b>Hipotesis</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Hasil</b>
H1	Motivasi Kerja (X) berhubungan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Ditolak

*Sumber: Data penelitian yang diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0, 2025.*

Berdasarkan hasil uji hipotesis tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang diajukan tidak terbukti secara statistik. Meskipun hubungan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan arah positif, namun secara empiris hubungan tersebut belum memenuhi kriteria signifikansi yang ditetapkan. Oleh karena itu, motivasi kerja belum dapat dinyatakan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dalam konteks penelitian ini.

## 5. Interpretasi Hasil Hubungan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa, meskipun tidak signifikan secara statistik, hubungan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan arah hubungan yang positif. Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan antara motivasi kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik, tetapi hubungan ini tidak cukup kuat untuk menunjukkan hubungan yang bermakna secara empiris.

Nilai koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar 0,143 menunjukkan bahwa peningkatan motivasi kerja cenderung diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, besarnya koefisien tersebut relatif kecil sehingga mencerminkan lemahnya hubungan

antarvariabel. Hal ini diperkuat oleh Nilai *P-value* sebesar 0,132 melebihi tingkat signifikansi 0,05 dan nilai *T-statistic* sebesar 1,507 masih di bawah nilai batas kritis 1,96. Oleh karena itu, keterkaitan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan publik belum dapat dinyatakan secara signifikan dalam penelitian ini, meskipun hubungan yang terbentuk adalah positif.

Untuk mengetahui sejauh mana kontribusi variabel motivasi kerja dalam menjelaskan variasi kualitas pelayanan publik, selanjutnya dilakukan pengujian koefisien determinasi (*R-Square*) yang hasilnya disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 5.1 Nilai *R-Square***

<b>Variabel Endogen</b>	<b><i>R-Square</i></b>	<b><i>R-Square Adjusted</i></b>
Kualitas Pelayanan Publik	0,020	0,012

*Sumber: Data penelitian yang diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0, 2025.*

Menurut tabel hasil analisis koefisien determinasi, nilai *R-Square* sebesar 0,020 menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja hanya dapat bertanggung jawab atas sekitar 2% variasi perubahan pada kualitas pelayanan publik. Selain itu, nilai *R-Square* yang disesuaikan sebesar 0,012 menunjukkan bahwa kontribusi motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik meningkat menjadi 1,2 % setelah penyesuaian model dilakukan. Hasil-hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kualitas.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, kualitas pelayanan ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Beberapa dimensi tersebut, terutama bukti fisik dan keandalan, sangat berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana, sistem pelayanan, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP). Dimensi-dimensi ini bersifat struktural dan institusional, sehingga pengaruhnya tidak sepenuhnya bergantung pada motivasi kerja individu pegawai.

Apabila pelayanan publik di Kantor Kecamatan Haur Gading tidak didukung oleh fasilitas yang memadai, mekanisme pelayanan yang jelas, dan pembagian tugas yang efektif, pegawai yang sangat termotivasi mungkin tidak dapat memberikan pelayanan publik yang optimal. Akibatnya, motivasi kerja pegawai tidak secara langsung berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki korelasi dengan kualitas pelayanan, tetapi korelasi ini tidak selalu signifikan ketika faktor organisasi dan sistem pelayanan belum berjalan secara optimal. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kepemimpinan, budaya organisasi, sistem penghargaan, ketersediaan sarana dan prasarana, dan kebijakan internal organisasi cenderung adalah faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Selain itu, seperti yang ditunjukkan oleh *Q-Square* sebesar 0.012, yang menunjukkan bahwa model ini masih dapat memprediksi hubungan antara variabel, bahkan jika dikategorikan sebagai model yang rendah. Oleh karena itu, ini menunjukkan bahwa penelitian ini memungkinkan untuk memasukkan variabel tambahan yang lebih spesifik dan bermanfaat dalam menjelaskan kualitas Pelayanan publik.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun hubungannya lemah dan tidak signifikan secara statistik, ada korelasi positif antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan aspek individual, struktural, dan institusional organisasi pelayanan publik. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik juga memerlukan perbaikan sistem pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana, dan peningkatan manajemen organisasi.

## SIMPULAN

Hubungan antara motivasi kerja dan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kec. Haur Gading Kab. Hulu Sungai Utara lemah dan tidak signifikan secara statistik. Motivasi kerja tidak dapat menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, seperti yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur yang rendah dan nilai *T-statistic* dan *P-value* yang tidak memenuhi kriteria signifikansi. Nilai *R-Square* yang rendah menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor lain di luar motivasi kerja pegawai, seperti sistem pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, kejelasan standar operasional prosedur, kepemimpinan, serta budaya organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat hanya berfokus pada penguatan motivasi kerja individu pegawai, tetapi perlu dilakukan secara komprehensif melalui perbaikan sistem dan manajemen pelayanan, penyediaan fasilitas pendukung yang memadai, serta penguatan tata kelola organisasi yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini menyarankan agar instansi terkait dapat mengembangkan kebijakan yang lebih terintegrasi antara peningkatan motivasi kerja dan pembenahan aspek struktural pelayanan publik. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, kompetensi pegawai, dan kualitas sistem pelayanan, serta memperluas objek dan jumlah responden agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki daya prediksi yang lebih kuat terhadap kualitas pelayanan publik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Anonim (2009) *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Dwiyanto, A. (2021) *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fansuri, F., Rahman, A. and Lestari, D. (2020) 'Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pegawai', *Jurnal Manajemen*, 5(2), pp. 72–80.
- Handoko, T.H. (2022) *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M.S.P. (2023) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manullang, M. (2023) *Teori Motivasi Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Maryani, S., Putra, R. and Kurniawan, D. (2020) 'Model pengukuran Goodness of Fit (GoF) pada Partial Least Square', *Jurnal Metodologi Penelitian*, 2(1), pp. 1–10.
- Maslow, A.H. (1994) *Motivation and Personality*. 3rd edn. New York: Harper & Row.
- McClelland, D.C. (1985) *Human Motivation*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Nur, M. (2023) 'Analisis perilaku organisasi dalam peningkatan kualitas kerja pegawai', *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 3(2), pp. 100–110.
- Robbins, S.P. and Judge, T.A. (2023) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ristiani, R. (2020) 'Kualitas pelayanan publik dalam perspektif administrasi negara', *Jurnal Pelayanan Pemerintah*, 7(1), pp. 165–175.
- Siagian, S.P. (2020) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tiong, P. (2023) 'Motivasi kerja dan produktivitas pegawai sektor publik', *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), pp. 75–82.
- Tjiptono, F. (2022) *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yuditia, R., Saputra, H. and Wulandari, N. (2023) 'Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja pegawai', *Jurnal Humaniora*, 4(1), pp. 45–58.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.