

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT AMUNTAI SELATAN

Akhmad Berkatillah

Email : akhmadberkatillah@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Motivasi kerja yang baik dapat mempengaruhi hasil dan kualitas pelayanan yang baik, begitupun sebaliknya jika motivasi kerja tidak baik maka hasil kerja terhadap proses pelayanan publik juga kurang baik. Permasalahan yang terjadi terkait Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amuntai Selatan adalah dalam motivasi kerja terdapat kendala dalam perubahan aturan yakni SK. Perencanaan awal yang sudah matang tiba – tiba berubah. Berkurangnya para pegawai karena pindah atau sudah pensiun. Sedangkan, masalah Pelayanan perlunya alur penyesuaian antara petugas dan penerima pelayan. Tetapi dalam pelayanan tidak terlalu banyak yang ditangani. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah ada Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amuntai Selatan dan seberapa besar Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amuntai Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yakni dengan angket, observasi dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah populasi yang berjumlah 104 orang dan sampel pengunjung Kantor Camat Amuntai Selatan yakni berjumlah 51 orang dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dan juga memakai rumus slovin. Perhitungan regresi sederhana yakni untuk mendapatkan hasil yang signifikan antara dua variable yang berhubungan yaitu Motivasi Kerja dan Pelayanan Publik. Kemudian, peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh motivasi kerja (X) terhadap pelayanan publik (Y). Perhitungan koefisien sederhana didapat persamaan regresinya adalah $Y = 4,001 + 3,109 X$. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variable X dan Y. Sedangkan hasil perhitungan Uji T yaitu t_{hitung} sebesar 4,001 dibandingkan dengan t_{tabel} ($df=N-2$) untuk yaitu 0,275 dengan taraf signifikan 5 %, ini artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Nilai korelasinya adalah 0,496 sehingga koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,246 atau 24,6%.

Camat Amuntai Selatan akan mempertahankan kualitas pelayanan, tegas dalam menegur dan memberikan sanksi apabila ada pegawai yang melakukan pelanggaran. Serta halnya sarana prasarana teruslah lebih memperhatikan agar bisa menunjang proses pelayanan dengan baik sehingga masyarakat merasa puas akan kerja pegawai. Untuk meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Camat Amuntai Selatan para pegawai harus mengedepankan Pelayanan Publik agar lebih efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.

Kata kunci: Motivasi Kerja, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Good work motivation can affect the results and quality of good service, and vice versa if work motivation is not good then the results of work on public service processes are also not good. The problems that occur related to the influence of work motivation on public services at the South Amuntai sub-district office are that in work motivation there are obstacles in changing the rules, namely SK. The initial planning that had been ripe suddenly changed. Reduction in employees due to moving or retirement. Meanwhile, the problem of service needs to be an adjustment flow between the officer and the recipient of the service. But in service not too much is handled. This study aims to analyze whether there is an influence of work motivation on public services at the South Amuntai sub-district office and how much influence work motivation has on public services at the South Amuntai sub-district office.

This research uses quantitative research methods. Data collection techniques are by questionnaire, observation and documentation. The data sources in this study were a population of 104 people and a sample of visitors to the South Amuntai District Office, namely 51 people using the Simple Random Sampling technique and also using the slovin formula. The simple regression calculation is to obtain significant results between two related variables, namely work motivation and public service. Then, the researcher conducted a validity test and reliability test.

The results of this study indicate that there is an influence of work motivation (X) on public services (Y). By calculating the simple coefficients, the regression equation is $Y = 4.001 + 3.109 X$. So it can be concluded that there is an influence between the variables X and Y. While the results of the T test calculations are t count of 4.001 compared to t table (df = 49) which is 0.275 with a significant level of 5%, this means $t_{\text{count}} > t_{\text{table}}$ then H_a is accepted and H_o rejected. The correlation value is 0.496 so that the coefficient of determination (R Square) is 0.246 or 24.6%.

The South Amuntai Sub-District Head will maintain the quality of service, be firm in reprimanding and imposing sanctions if an employee commits a violation. As well as infrastructure facilities, continue to pay more attention so that they can support the service process properly so that people feel satisfied with the work of employees. To increase employee motivation at the South Amuntai Sub-District Office, employees must prioritize public services so that they are more effective and efficient in doing their jobs.

Keywords: Work Motivation, Public Service.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di dalam sumber daya alam itu secara umum seorang pegawai yang cara kemampuan cara berpikirnya tentunya harus ia gunakan untuk memberikan suatu masukan di dalam pekerjaan tersebut maupun segala ketentuan yang telah di lakukan. Kegiatan ini harus juga di dukung dengan adanya suatu motivasi yang kuat supaya seorang pegawai tersebut lebih giat lagi di dalam bekerja nya dan lebih semangat lagi di dalam melakukan pekerjaannya di sebabkan seorang pegawai harus la sering di berikan daya masukan memotivasi agar terwujudnya penyelarasan pada seorang pegawai tersebut. Oleh karena itu pegawai memerlukan motivasi untuk bekerja lebih rajin.

Melihat pentingnya pegawai di dalam bekerja tersebut maka pegawai tersebut lebih perlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang di kerjakan sehingga tercapainya suatu tujuan. Pegawai dipandang sebagai asset pada suatu organisasi yang penting dan perlu dikelola yang sebagai salah satu untuk mendukung

Organisasi juga dihadapkan pada tantangan besar untuk memenangkan kepercayaan publik, sehingga dibutuhkan taktik dan strategi yang akurat. Dalam pemilihan taktik dan strategi, organisasi tidak saja memerlukan analisis perubahan lingkungan eksternal seperti demografi, sosial budaya, politik, teknologi, dan persaingan, tetapi juga perlu menganalisis faktor internal organisasi. dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup organisasi.

Menurut Priansa 2021:200 akar kata motivasi berasal bahasa latin “ *movore* “ yang artinya gerak atau dorongan untuk bergerak. Sementara itu, dalam bahasa Inggris, motivasi dikenal dengan sebutan “ *motive* ” yang artinya daya gerak atau alasan. Dengan kata lain pengertian motivasi adalah segala sesuatu yang menjadi pendorong seseorang untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar untuk

melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, organisasi perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian pegawai, sikap dan perilaku dari pimpinan untuk membentuk kepuasan pegawai. Kepuasan pegawai menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja pegawai yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan sasaran organisasi. Kantor Camat Amuntai Selatan adalah salah satu instansi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pelayanan public. Pemberian pelayanan yang maksimal harus ditunjang dengan adanya motivasi baik timbul dari dalam diri maupun dari luar diri manusia.

Berdasarkan observasi di Kantor Camat Amuntai Selatan hasil wawancara dengan KASI Pemerintahan, Pembangunan, dan Pemberdayaan Masyarakat ada beberapa permasalahan terkait motivasi kerja dan pelayanan public :

1. Dalam motivasi kerja terdapat kendala dalam perubahan aturan yakni SK.
2. Perencanaan awal yang sudah matang tiba – tiba berubah.
3. Berkurangnya para pegawai karena pindah atau pensiun.
4. Masalah Pelayanan perlunya alur penyesuaian antara petugas dan penerima pelayan. Tetapi dalam pelayanan tidak terlalu banyak yang ditangani.
5. Ruang kerja yang kurang luas ditambah sarana prasarana ada beberapa yang rusak.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amuntai Selatan ?
2. Seberapa besar Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amuntai Selatan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Amuntai Selatan.
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Amuntai Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai perbandingan dalam penelitian serta memberikan masukan kepada mahasiswa lainnya.
 - b. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan kajian dan bahan pembanding serta dasar penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat Praktis
 - a. Diharapkan dapat membantu pimpinan untuk memotivasi pegawai dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan publik.
 - b. Sebagai bahan pertimbangan bagi atasan agar bisa mengambil kesimpulan dan kebijakan untuk melakukan suatu pekerjaan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Motivasi Kerja

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu.

Menurut Priansa 2021:200 Motivasi berasal dari kata latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata “*movore*” dalam bahasa Inggris sering disepadankan dengan “*motivation*” yang berarti pemberian motif, penimbulan motif atau hal lainnya yang bisa menimbulkan dorongan

2. Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja

- a. Keluarga dan Kebudayaan
- b. Konsep Diri
- c. Jenis Kelamin
- d. Pengakuan dan Prestasi
- e. Cita – Cita dan Aspirasi
- f. Kondisi Pegawai
- g. Kondisi Lingkungan
- h. Kemampuan belajar

i. Unsur – Unsur Dinamis dalam Pekerjaan.

j. Upaya Pimpinan Memotivasi Pegawai.

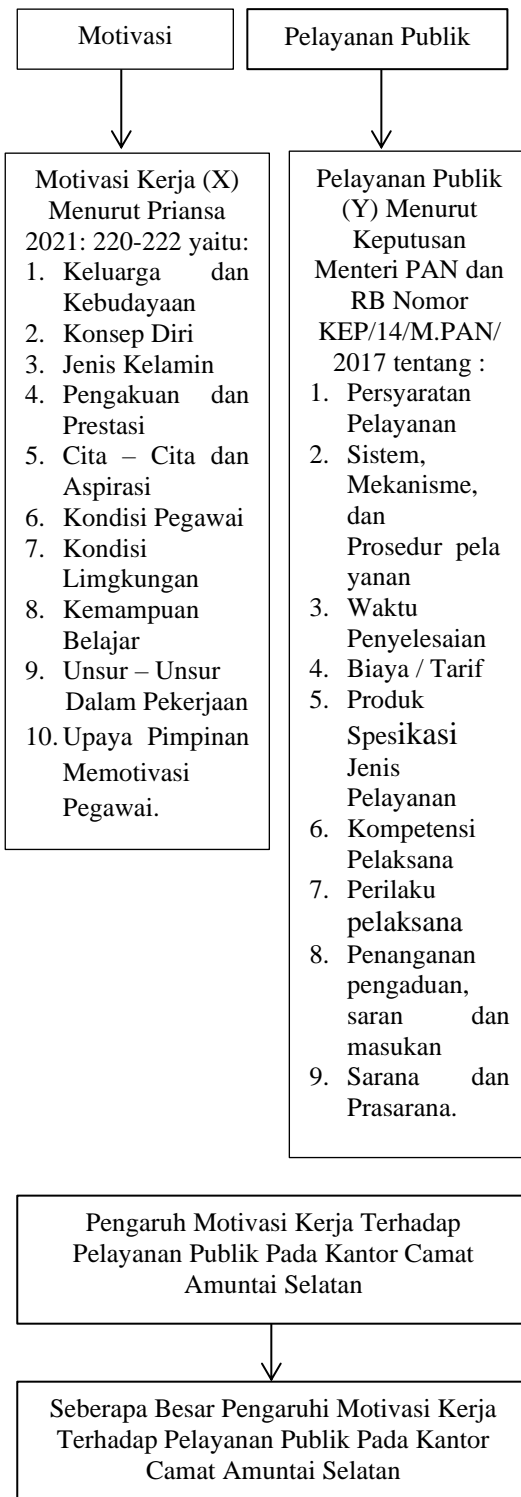
3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh dipusat, didaerah, 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.

4. Prinsip Pelayanan Publik

- a. Persyaratan Pelayanan.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur pelayanan.
- c. Waktu Penyelesaian.
- d. Biaya / Tarif.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana.
- g. Perilaku Pelaksana.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- i. Sarana dan Prasarana.

B. Kerangka Pemikiran



C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan atau praktek. Hipotesis penelitian mengenai Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik.. Variable-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu variable :

Ho = tidak terdapat pengaruh signifikan antara Motivasi Kerja (X) Terhadap Pelayanan Publik (Y).

Ha = terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja (X) Terhadap Pelayanan Publik (Y).

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yaitu pengumpulan data mengenai Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amuntai Selatan. Yang nantinya data telah terkumpul tersebut secara statistik. pengukuran, perhitungan, rumus dan kepastian data numerik.

B. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif, penulis

untuk mencoba memberikan gambaran dan menuliskan sesuai dengan kenyataan, keadaan obyek yang diteliti pada saat penelitian dilakukan berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah penerima layanan pada Kantor Camat Amuntai Selatan yang berkunjung perharinya sekitar $5 \pm$ orang, maka sebulannya bisa mencapai 85 orang, peneliti mengambil kesimpulan dalam waktu 1 (satu) bulan yang datang ke Kantor Camat Amuntai Selatan 104 populasi (ditambah dengan jumlah pegawai 19 orang).

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Sample Random Sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena

karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun macam-macam teknik pengumpulan data diantaranya :

1. Kuesioner (angket)
2. Observasi
3. Dokumentasi

E. Teknik Pengambilan Skor

Penentuan skor yang digunakan terhadap jumlah pertanyaan yang diajukan perespon menggunakan skala likert. Sugiyono 2019:146 berpendapat bahwa skala likert dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skor	Jenis Jawaban	Keterangan
5	Sangat Setuju	SS
4	Setuju	S
3	Kurang Setuju	KS
2	Tidak Setuju	TS
1	Sangat Tidak Setuju	STS

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan

dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Dengan bantuan program komputer menurut Arikunto 2014:213 adalah

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan

- r_{xy} = Koefisien korelasi product moment
- X = Data dari variabel bebas
- Y = Data dari variabel tergantung
- n = Jumlah subjek penelitian

1. Regresi Linear Sederhana
2. Uji T
3. Uji Koefisien Determinasi(R²)
4. Uji Normalitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembahasan Motivasi Kerja pada Kantor Camat Amuntai Selatan (Variabel X)

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 38 orang atau 75 %, sedangkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin perempuan sebanyak 13 orang atau 25 %.

Dapat disimpulkan bahwa laki – laki lebih dominan melakukan suatu pelayanan pada Kantor Camat Amuntai Selatan dibandingkan dengan perempuannya.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Berdasarkan bahwa responden dalam penelitian ini, dengan responden didominasi oleh yang berjabatan sebagai Dan Lain – Lain yaitu terdiri dari 33 orang (65%). Kemudian 18 orang Swasta (35%). Sedangkan PNS, TNI dan POLRI 0 orang (0%).

3. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan diketahui bahwa responden dalam penelitian ini mempunyai latar belakang pendidikan rata-rata S1. Dengan demikian, responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berlatar belakang pendidikan S1 sebanyak 33 orang (65%). Kemudian SMA sebanyak 18 orang (35%).

4. Jawaban Responden Terhadap Motivasi Kerja (X) Pada Kantor Camat Amuntai Selatan

1) Keluarga dan Kebudayaan

a. Motivasi Dipengaruhi Oleh Lingkungan Social

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, memang secara umum motivasi dipengaruhi oleh lingkungan sosial terlihat baik. Karena apabila berada diluar ruangan pegawai bisa saling menyapa pegawai yang lain untuk saling menghormati dan menghargai sesama pegawai.

b. Prestasi Pegawai Dipengaruhi oleh Lingkungan

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, prestasi pegawai dipengaruhi oleh lingkungan sudah baik. Karena ada beberapa piagam penghargaan yang tersusun rapi didalam ruangan.

2) Konsep Diri

a. Konsep Diri Berkaitan Dengan Bagaimana Pegawai Berpikir Tentang Dirinya

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, konsep diri berkaitan dengan bagaimana pegawai berpikir tentang dirinya sudah baik. Dimana para pegawai memiliki kepercayaan bahwa dirinya mampu untuk melakukan suatu pekerjaan.

b. Pegawai Cepat Dan Tanggap Dalam Memberikan Pelayanan Serta Merespon Keluhan

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, konsep diri yang berkaitan dengan pegawai cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan serta merespon keluhan ini sudah bagus

3) Jenis Kelamin

a. Perilaku Pekerjaan Umumnya Diidentikkan Dengan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, perilaku pekerjaan umumnya diidentikkan dengan jenis kelamin yaitu cukup bagus. Dimana para pegawai didominasi oleh laki-laki dan hanya ada beberapa pegawai perempuan.

b. Perbedaan Prestasi Kerja Pegawai Antara Pria Dan Wanita

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, perbedaan prestasi kerja pegawai antara pria dan wanita cukup baik. Karena sebenarnya prestasi/penghargaan hanya sebagian ada dan tidak sering diperoleh.

4) Pengakuan dan Prestasi

a. Pegawai Akan Lebih Termotivasi Untuk Bekerja Lebih Keras.

Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pegawai akan lebih termotivasi untuk bekerja lebih keras sudah bagus. Hal ini didasari oleh pimpinan mereka yang mengedepankan semangat untuk kerja para bawahannya.

b. Merasa Dipedulikan Atau Diperhatikan Oleh Pimpinan Dan Rekan Kerja.

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, merasa dipedulikan atau diperhatikan oleh pimpinan dan rekan kerja sudah bagus.

Hal ini didasari oleh pimpinan mereka yang mengutamakan motivasi juga kinerja pegawainya masing-masing.

6) Kondisi Pegawai

a. Kondisi Fisik Sehingga Pegawai Memiliki Kemampuan Dalam Melayani Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatank, kondisi fisik sehingga pegawai bisa memahami kebutuhan masyarakat sudah terlihat baik. Hal ini didasari kondisi fisik pegawai dapat mempengaruhi proses layanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Kondisi ini tidak hanya dalam keadaan sakit tetapi bisa juga pegawainya sedang lesu, mengantuk atau kemungkinan dirumah ada mengalami masalah.

b. Dapat Berkomunikasi Dengan Baik Kepada Masyarakat Penerima Layanan

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, dapat berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat penerima layanan sudah terlihat baik. Hal ini juga didasari kondisi fisik seorang

didasari kondisi fisik pegawai dapat mempengaruhi proses layanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Kondisi ini tidak hanya dalam keadaan sakit tetapi bisa juga pegawainya sedang lesu, mengantuk atau kemungkinan dirumah ada mengalami masalah. Maka kondisi-kondisi seperti itu yang akan mengurangi atau juga bisa menghilangkan motivasi kerja seorang pegawai.

5) Cita – Cita dan Aspirasi

a. Pegawai Mentargetkan Apa Yang Ingin Dicapai Dalam Sebuah Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pegawai mentargetkan apa yang ingin dicapai dalam sebuah pelayanan sudah bagus. Hal ini didasari oleh pegawai yang mentargetkan pekerjaan sebagai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Tujuan Yang Ditetapan Dalam Suatu Kegiatan Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan,

tujuan yang ditetapkan dalam suatu kegiatan pelayanan sudah baik. Karena pada dasarnya memiliki tujuan yang jelas bisa menunjukkan keberhasilan dalam bekerja.

7) Kondisi Lingkungan

a. Unsur Dari Luar Dimana Pegawai Bisa Memahami Kebutuhan Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, unsur dari luar dimana pegawai bisa memahami kebutuhan masyarakat sudah bagus. Hal ini juga didasari dari kondisi lingkungan seorang pegawai yang didorong oleh lingkungan keluarga, organisasi dan lain-lain.

b. Lingkungan Organisasi Dimana Pegawai Dapat Melayani Dengan Ramah Dan Sopan

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, lingkungan organisasi dimana pegawai dapat melayani dengan ramah dan sopan sudah terlihat baik. Dimana kondisi lingkungan seorang pegawai yang dapat mempengaruhi proses pelayanan

yang akan dia berikan kepada masyarakat. Kondisi lingkungan ini pimpinan harus berusaha mengelola sebaik mungkin dalam meningkatkan motivasi kerja bawahannya.

8) Kemampuan Belajar

a. Aspek Psikis Mampu Memberikan Pelayanan Yang Dijanjikan Segera

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, aspek psikis mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan segera sudah bagus. Kemampuan belajar ini terdapat dalam diri pegawai, perhatian, ingatan dan lain-lain. Hal ini masyarakat yang datang untuk menerima layanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan.

b. Dari Hasil Belajar Mampu Menghasilkan Pelayanan Yang Sesuai Dengan Harapan

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, dari hasil belajar mampu menghasilkan pelayanan sesuai dengan harapan sudah bagus. Dari kemampuan belajar ini dapat

menghasilkan pelayanan yang diminta oleh masyarakat dan hasilnya juga sesuai dengan keinginan mereka tanpa ada kesalahan.

9) Upaya Pimpinan Memotivasi Pegawai

a. Pimpinan Mempersiapkan Strategi Dalam Memotivasi Pegawai

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pimpinan mempersiapkan strategi dalam memotivasi pegawai sudah bagus. Dari pimpinan memotivasi pegawai memang sudah kewajiban setiap atasan kepada para bawahannya dan juga motivasi dalam pemenuhan sangat besar yang mempunyai hubungan positif.

b. Pegawai Merasa Termotivasi Jika Pimpinan Melakukan Hal Serupa

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pegawai merasa termotivasi jika pimpinan melakukan hal serupa sudah terlihat bagus. Dari pimpinan memotivasi pegawai memang sudah

kewajiban setiap atasan kepada para bawahannya dan juga motivasi dalam pemenuhan sangat besar yang mempunyai hubungan positif. Sebagai bagian yang terpenting untuk kemajuan kantor camat amuntai selatan, karena pimpinan merupakan sumberdaya kunci dalam organisasi apapun.

5. Hasil Penelitian dan Pembahasan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Amuntai Selatan (Variabel Y)

1) Persyaratan Pelayanan

a. Syarat Pelayanan Yang Diberikan Mudah

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, syarat pelayanan yang diberikan mudah sangat bagus. Karena tidak ada terdapat persyaratan yang rumit dari pihak Kantor Camat Amuntai Selatan.

b. Mekanisme Pelayanan Yang Diberikan Mudah

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, mekanisme pelayanan yang diberikan mudah sangat bagus.

Karena tidak ada terdapat persyaratan yang rumit dari pihak kantor camat amuntai selatan baik itu persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

a. Pegawai Memberikan Tata Cara Pelayanan Yang Dibakukan Sesuai Aturan Yang Tertera

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pegawai memberikan tata cara pelayanan yang dibakukan sesuai aturan yang tertera sudah baik. Karena prosedur adalah kegiatan administrasi biasanya melibatkan beberapa orang untuk menjamin penanganan yang teratur.

b. Pegawai Dan Penerima Layanan Dimana Pegawai Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pemberi dan penerima layanan dimana pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bagus. Hal ini telah dilaksanakan

oleh pegawai kepada masyarakat amuntai selatan.

3) Biaya / Tarif

a. Pegawai Memberitahukan Ongkos Yang Dikenakan Kepada Penerima Layanan

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pegawai memberitahukan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan cukup bagus. Karena pada tahun 2021 semua jenis layanan berbayar, kemudian pada tahun 2022 peraturan berbayar itu menjadi gratis.

b. Terdapat Proses Penyelenggara Yang Besarnya Ditetapkan Berdasarkan Kesepakatan Antara Penyelenggara Dan Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, terdapat proses penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat sudah bagus. Karena pada tahun 2021 semua jenis layanan berbayar, kemudian

pada tahun 2022 peraturan berbayar itu menjadi gratis.

4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

a. Hasil Pelayanan Yang Diberikan Apakah Sesuai Dengan Ketentuan

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, hasil pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan ketentuan sudah bagus dan memuaskan. Hal ini didasari tidak ada keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan yang diterima selalu dengan apa yang diharapkan.

b. Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Sesuai Dengan Harapan Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, hasil pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan ketentuan sudah bagus dan memuaskan. Hal ini didasari tidak ada keluhan dari masyarakat bahwa pelayanan yang diterima selalu dengan apa yang diharapkan.

5) Kompetensi Pelaksana

Pelayanan

a. Kemampuan Yang Dimiliki Pegawai Tentang Pengetahuan Yang Dimiliki

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, kemampuan yang dimiliki pegawai tentang pengetahuan yang dimiliki sudah baik. Kemampuan belajar ini terdapat dalam diri pegawai, meliputi pengetahuan, keahlian dan lain-lain. Hal ini harus ada dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pelayanan.

b. Pengetahuan Keahlian Serta Keterampilan Dari Pengalaman Dapat Memberikan Pelayanan Yang Baik

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dapat memberikan pelayanan yang baik ini sudah bagus. Hal ini harus ada dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Karena tidak mungkin seorang pegawai bekerja tidak sesuai dengan

keahliannya dalam suatu bidang.

6) Perilaku Pelaksana Pelayanan

a. Sikap Petugas Dimana Pegawai Melaksanakan Pekerjaan Sesuai Rencana

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, sikap petugas dimana pegawai melaksanakan pekerjaan sesuai rencana ini sudah bagus. Hal ini harus ada dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pelayanan yakni sikap, attitude, ramah, sopan dan lain-lain.

b. Pegawai Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dengan Baik

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik sudah bagus. Hal ini harus ada dimiliki oleh seorang pegawai dalam melaksanakan pelayanan juga bersikap adil dan tidak diskriminatif serta tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

7) Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

a. Penerima Layanan Menanyakan Tata Cara Pelaksanaan Penanganan Kepada Pegawai

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, penerima layanan menanyakan tata cara pelaksanaan penanganan kepada pegawai sudah bagus. Hal ini harus didasari masyarakat yang sering datang untuk menerima layanan dari kantor camat amuntai selatan.

b. Pegawai Menerima Penanganan, Pengaduan, Dan Tindak Lanjut Dari Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pegawai menerima penanganan, pengaduan dan tindak lanjut dari masyarakat sudah bagus. Hal ini didasari dari masyarakat yang sering datang untuk menerima layanan dari kantor camat amuntai selatan dan juga pengaduan ini upaya untuk meningkatkan pelayanan publik.

8) Sarana dan Prasarana Pelayanan

a. Memanfaatkan Alat Yang Dipakai Dengan Baik Dalam Penunjang Proses Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, memanfaatkan alat yang dipakai dengan baik dalam penunjang proses pelayanan cukup bagus. Hal ini dilakukan pembenahan lagi agar masyarakat merasa semakin nyaman dengan pelayanan di Kantor Camat Amuntai Selatan. Dan ada juga beberapa sarana prasarana yang rusak.

b. Pegawai Merawat Alat Atau Sarana Yang Telah Disediakan Di Kantor

Berdasarkan hasil observasi lapangan diketahui bahwa pada Kantor Camat Amuntai Selatan, pegawai merawat alat atau sarana yang telah disediakan oleh kantor sudah bagus. Tetapi ada sebagian sarana prasarana yang telah rusak. Sehingga perlunya pembenahan dari pimpinan untuk penunjang proses pelayanan publik.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab – bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amuntai Selatan. Dibuktikan bahwa Uji Hipotesis menggunakan Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji T. Hasil perhitungan Koefisien Sederhana didapat persamaan regresinya adalah $Y = 4,001 + 3,109 X$. Sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara variable X dan Y. Sedangkan hasil perhitungan Uji T yaitu t_{hitung} sebesar 4,001 dibandingkan dengan t_{tabel} (df=49) yaitu 0,275 dengan taraf signifikan 5 %, ini artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak atau kata lain $H_o =$ tidak terdapat pengaruh signifikan antara Motivasi Kerja (x) Terhadap Pelayanan Publik (y). $H_a =$ terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi Kerja

- (x) Terhadap Pelayanan Publik (y).
2. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Amuntai Selatan adalah sedang. Hal ini didasari dengan menggunakan aplikasi SPSS 20 dari 51 responden dihasilkan nilai korelasi sebesar 0,496 ini dikategorikan (Sedang) sehingga ada hasil dari Koefisien Determinan (r^2) 24,6 % atau kita bulatkan menjadi 25 %.
 2. Untuk meningkatkan Motivasi Kerja Pegawai di Kantor Camat Amuntai Selatan para pegawai harus mengedepankan Pelayanan Publik agar lebih efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaan.

B. Saran

Dari kesimpulan yang diuraikan, maka peneliti akan memberikan saran sebagai berikut :

1. Kepada Camat Amuntai Selatan terus mempertahankan kualitas pelayanan, tegas dalam menegur dan memberikan sanksi apabila ada pegawai yang melakukan pelanggaran. Serta halnya sarana prasarana teruslah lebih memperhatikan agar bisa menunjang proses pelayanan dengan baik sehingga masyarakat merasa puas akan kerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2017. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- _____, 2021. Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2021 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- _____, 2022. *Pedoman Penulisan Skripsi*. STIA Amuntai.
- _____, 2016. Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 63 Tahun 2016 tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Ambo Talle, 2019, "Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara" Universitas Tadulako.
- Anderias, 2017:1-22. Pengaruh Motivasi Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik. *Journal Administrasi, 1(1), 1-22*.
- Arikunto, S. 2014:174. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bernhard Tawal dkk. 2017:114. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Patra Media Grapindo.
- Erwan dkk. 2016:12-13. "Pelayanan Publik" *Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kades PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Hafidzi dkk. 2019:52. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Mayora Indah Tbk. *Management Research Journal (MRJ), Vol 1 No (1), 82 – 93*. Retrieved from <http://ejournal-pancasakti.ac.id/index.php/mrj/article/view/58>
- Hardiyansyah, 2018:73. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- <https://www.gavamedia.net/produk-245-kualitas->

- [pelayanan-publik-konsep-dimensi-indikator-dan-implementasinya.html](#)
- Hasibuan, S.P. 2016:221. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hesty Mulasari, 2021. “*Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo*”, Universitas Negeri Surabaya.
- John R. Schermerhorn. *Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Oleh Norhadiana*. Universitas Negeri Padang.
- Moleong, 2017:280-281. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Priansa, 2021:220-222. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti, 2017:104. *Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT PLN (PERSERO) Wilayah SULSELBARAR*. *Jurnal Riset Edisi XVII UNIBOS Makassar Vol 3, No. 007 Mappasomba* 2017.
- Siagian, 2019:275. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2019:126. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan P. 2014:6. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen*. Universitas Negeri Semarang (2017).