



## Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Seram Barat Kabupaten Seram Bagian Barat

Enjel S. Manupassa<sup>1)</sup>, Iriane Sosiawaty Ponto<sup>2)</sup>, Jeanly Waisappy<sup>3)</sup>

Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

[koresponding author : Enjelmanupassa2510@gmail.com](mailto:koresponding_author:Enjelmanupassa2510@gmail.com)

### Abstrak

Pendekatan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif dengan maksud menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi pengolahan data yaitu menggunakan software SPSS. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuesioner, Observasi. Teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 23. Maka semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan non probability sampling melalui teknik sampling jenuh. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengujian secara parsial menunjukkan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat. Hasil uji t mempunyai nilai signifikan yaitu  $0,007 < 0,05$  dengan nilai  $3,020 > 2,068$  sementara berdasarkan output uji F diketahui nilai signifikan untuk pengaruh X secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,007 < 0,05$  dengan nilai  $9,119 > 4,325$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas diterima berarti pengaruh X secara simultan terhadap Y atau dengan kata lain Motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat.

**Kata Kunci:** Motivasi, Kualitas pelayanan publik

### Abstract

The approach to this research is to use a quantitative approach with the aim of finding answers to a phenomenon or question through data processing applications, namely using SPSS software. Data collection techniques use questionnaires, observations. The data analysis technique uses simple linear regression. T test, F test, and coefficient of determination. The total population in this study was 23. So all members of the population were used as the research sample. The sampling technique in this research uses non-probability sampling through a saturated sampling technique. The results of this research state that partial testing shows that motivation has a significant effect on the quality of public services at the West Seram sub-district office, West Seram Regency. The results of the t test have a significant value, namely  $0.007 < 0.05$  with a  $t_{count}$  value of  $3.020 > t_{(table)} 2.068$ , while based on the F test output it is known that the significant value for the simultaneous influence of X on Y is  $0.007 < 0.05$  with an  $F_{count}$  value of  $9.119 > F_{tabel} 4.325$  so it can be concluded that all independent variables are accepted which means the simultaneous influence of.

**Keywords:** Motivation, Quality of public services

### PENDAHULUAN

Pada umumnya dalam suatu instansi atau organisasi, baik itu Instansi Pemerintahan maupun swasta sangat diperlukan peranan yang berupa kinerja dari pegawai, karena pegawai sangat menentukan tercapai atau tidaknya suatu tujuan dari organisasi atau Instansi Pemerintahan tersebut. Sesuai dengan



peranan dari pegawai tersebut, maka di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang tertuang dalam Pasal 1 Ayat 1 disebutkan bahwa Pegawai Negeri adalah setiap Warga Negara Republik Indonesia yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Sesuai dengan pengertian Pegawai Negeri di atas, maka kewajiban Pegawai Negeri berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai yang tertuang dalam Pasal 3 bagian kesatu tentang kewajiban Pegawai Negeri. Dalam hal ini, sesuai dengan beberapa ayat yang tertuang dalam Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 mengenai kewajiban dari Pegawai Negeri dapat mencerminkan kesigapan pegawai dalam bekerja dan kedisiplinan pegawai dalam menaati peraturan kantor, itu merupakan bentuk peranan Pegawai Negeri yang bekerja secara optimal serta sesuai dengan Perundang-undangan yang berlaku, dan ini semua berarti Pegawai Negeri sangatlah penting peranannya dalam menjaga jalannya suatu roda kehidupan organisasi serta sangat menentukan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Tanpa kinerja pegawai yang maksimal, kegiatan dalam suatu organisasi tidak mungkin akan berjalan. Oleh karena itu, dalam upaya pelaksanaan organisasi ke arah yang lebih baik, maka perlu diketahui karakter atau sifat dasar manusia dalam pengelolaan atau hasil pencapaian organisasi tersebut.

Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi terjadi tempat kerja baik itu dinas atau instansi pemerintah maupun perusahaan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri/pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi maupun pegawai itu sendiri. Sikap mental pegawai yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal. Motivasi memiliki hubungan dengan lingkungan kerja sehingga untuk meningkatkan hasil kerja maka motivasi memiliki pengaruh penting terhadap kinerja pegawai karena berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan ditentukan juga oleh motivasi dari pimpinan karena dengan adanya daya perangsang dari atasan kepada bawahan maka akan membuat pegawai menjadi lebih tersemangati untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik.

Pemerintah pada hakikatnya merupakan pelayan bagi masyarakat. Pengadaan pemerintah bukan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani kebutuhan masyarakat. Seperti halnya saat ini pegawai dipandang sebagai suatu organisasi yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup organisasi. Kepuasan pegawai juga sangat penting karena merupakan salah satu kunci dan moral disiplin serta kinerja pegawai yang akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan sasaran organisasi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif. Salah satunya yaitu Motivasi kerja pegawai. Motivasi adalah suatu upaya yang dilakukan guna memberikan dorongan kepada pegawai untuk dapat lebih giat dalam bekerja agar dapat tercapai pemberian pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah adalah menurut UU RI No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, "Bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945". Hubungan motivasi kerja dengan kualitas pelayanan yaitu dapat menimbulkan kualitas pelayanan yang baik berasal dari motivasi kerja yang berjalan dengan baik sehingga kinerja pegawai semakin baik pula. Motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam UU 25 Tahun 2009, dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945.

Motivasi kerja begitu penting bagi yang ingin bertahan di suatu karier yang lebih tinggi, tanpa motivasi tidaklah mungkin akan mencapai prestasi kerja yang tinggi. orang yang sukses adalah orang yang memiliki motivasi atau dorongan dalam diri yang tinggi. Motivasi yang dimiliki tentunya berbeda-beda dan juga berubah-ubah. ada seseorang yang yang berkerja dengan semangat karena menginginkan penghasilan tambahan atau promosi jabatan, tentu hal tersebut wajar. Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, system pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan.

Seram Barat memiliki kantor kecamatan yaitu Kecamatan Seram Barat. Masing-masing kantor dengan motivasi kerja yang berbeda dan menjadi sebuah pengaruh bagi pelayanan. Sama halnya dengan



kantor kecamatan seram barat. Tanggung jawab pegawai juga sangat penting untuk dilihat, seperti tanggung jawab yang merupakan suatu kewajiban pegawai negeri di kantor kecamatan seram barat untuk dapat melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai pelayan. Namun nyatanya di kantor kecamatan seram barat kemampuan dalam tanggung jawab bekerja itu belum maksimal. Kemudian prestasi kerja pegawai dilihat dari tanggung jawab dan cara menangani pekerjaan berdasarkan kompeten pegawai sesuai dengan kemampuannya untuk dapat mengimbangi tingkat pelayanan. Kemudian gaji yang diperoleh pegawai dalam bekerja nyatanya secara keseluruhan memiliki gaji yang setara, Namun perbedaannya terdapat pada tunjangan-tunjangan yang membuat pegawai negeri berpikir belum cukup atau kurang dari kinerja yang mereka berikan. Setiap pegawai menginginkan upah yang tinggi secara manusiawi, hanya saja harus menerima karena sesuai dengan jabatan dan golongan pegawai negeri.

Berdasarkan penelitian yang di lakukan pada tanggal 4 Maret 2024, Kantor kecamatan seram barat berlokasi di Desa Piru, kecamatan seram barat, Kabupaten seram bagian barat. Kantor kecamatan seram barat sendiri beraktivitas dari pukul 08.00 - 17.00 WIT setiap hari senin sampai dengan hari jumat. Yang menjadi topik penelitian ini adalah pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat.

Kemudian pegawai pada kantor kecamatan seram barat ingin dapat menguasai pekerjaan di bidangnya masing-masing hanya saja yang menjadi kekurangan adalah alat kerja yang belum memadai, sehingga tidak dapat memaksakan pegawai untuk dapat menguasai dalam bidangnya masing-masing. Jadi dapat di katakan bahwa menurunnya motivasi kerja pegawai yaitu anggaran pada kantor kecamatan seram barat yang kecil sehingga optimal dalam bekerja itu menjadi berkurang, kemudian kesadaran dari diri masing-masing yang tidak mempunyai rasa saling memiliki dan belum memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan sehingga banyak pegawai yang akhirnya masa bodoh dengan setiap pekerjaan. Kantor kecamatan seram barat sendiri memiliki beberapa masalah yang terkait dengan motivasi kerja yaitu semangat dalam bekerja, dimana terlihat bahwa kurangnya kedisiplinan pegawai sehingga pegawai sering datang terlambat, jam istirahat pegawai berlebihan sehingga jam kerja pegawai menjadi sedikit juga pegawai pulang sebelum jam kerja selesai, dan tingkat absensi pegawai atau tingkat kehadiran pegawai juga kemudian menurun.

Kantor Kecamatan merupakan pemerintah wilayah kecamatan dengan tugasnya yaitu melayani segala pengurusan yang menyangkut pemerintahan di tingkat kecamatan yaitu Kecamatan Seram Barat. Hal-hal apapun yang di sampaikan dari desa dilanjutkan kepada kecamatan. Tugas dari kantor kecamatan setiap hari yaitu melayani pembuatan surat keterangan usaha, surat keterangan domisili, surat keterangan susunan keluarga, surat keterangan pensiun pegawai, surat izin usaha, surat keterangan ahli waris dan kemudian pembuatan surat tanah yang di keluarkan dari desa harus juga mengetahui oleh kantor kecamatan. Sesuai dengan pengamatan banyak pegawai yang kurang disiplin dalam waktu-waktu kerja. Berhubungan dengan fasilitas-fasilitas kantor yang sangat kurang dari kata memadai, misalnya ruang tunggu untuk melayani masyarakat belum memadai, AC kurang memadai, kemudian komputer, print, infocus belum memadai, sehingga pegawai saat ini bekerja menggunakan fasilitas milik pribadi. Meja dan kursi juga kurang memadai sehingga kantor kecamatan masih menggunakan meja dan kursi yang sudah sangat lama dan tidak diganti sampai saat ini. Jumlah pegawai terhitung dengan seksi-seksi melebihi dari jumlah ruangan sehingga tidak mencukupi.

Sehingga saat ini dua seksi digabungkan menjadi satu ruangan untuk dapat bekerja. Kemudian hal yang dapat memperlambat pelayanan untuk di peroleh tepat waktu adalah saat kepala kantor kecamatan tidak di tempat atau melakukan pekerjaan di luar daerah dan sebagainya, sehingga keperluan masyarakat menjadi terhambat. Kemudian juga kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Seram Barat dalam melakukan pelayanan publik juga terlihat sepi dan bahkan tidak terlihat adanya kegiatan pelayanan publik yang optimal di kantor kecamatan seram barat. Sehingga dapat dilihat bahwa motivasi kerja pegawai menurun karena berbagai kegiatan pelayanan yang tidak berjalan dengan baik membuat pegawai menjadi santai dalam melakukan pelayanan. Sehingga kantor kecamatan Seram Barat kelihatan tidak optimal dalam melakukan pelayanan, dan pelayanan yang dimaksud efektif dan optimal seperti apa yang di lakukan oleh Kantor Camat Seram Barat tidak berjalan dengan baik adanya.

## METODE

Penelitian mengenai Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Seram Barat Kabupaten Seram Bagian Barat. Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah Motivasi Kerja yang merupakan variabel bebas (independen variabel) dan Kualitas Pelayanan adalah variabel terikat (dependen variabel).



Populasi adalah jumlah keseluruhan responden. Menurut Sugioyono (2016:135) Populasi adalah gaya generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah Pegawai kantor kecamatan seram barat Kabupaten seram bagian barat yaitu yang terdiri dari 23 Orang pegawai.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari kuisioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini, yaitu menggunakan korelasi product moment Pearson's, yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pernyataan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan  $<0,05$ , dengan menggunakan rumus (Prayitno,2010) berikut tabel :

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Motivasi**

Butir Pernyataan	Nilai signifikasi	Keterangan
X.1	0,044	VALID
X.2	0,044	VALID
X.3	0,044	VALID
X.4	0,044	VALID
X.5	0,001	VALID
X.6	0,002	VALID
X.7	0,002	VALID
X.8	0,001	VALID
X.9	0,049	VALID
X.10	0,049	VALID
X.11	0,008	VALID
X.12	0,008	VALID
X.13	0,021	VALID
X.14	0,023	VALID
X.15	0,002	VALID

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik**

Butir Pernyataan	Nilai signifikasi	Keterangan
Y.1	0,036	VALID
Y.2	0,029	VALID
Y.3	0,004	VALID
Y.4	0,001	VALID
Y.5	0,004	VALID
Y.6	0,001	VALID
Y.7	0,001	VALID
Y.8	0,001	VALID
Y.9	0,001	VALID
Y.10	0,001	VALID
Y.11	0,001	VALID
Y.12	0,001	VALID
Y.13	0,001	VALID
Y.14	0,001	VALID
Y.15	0,001	VALID

Sumber : Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 29.0

Dari tabel item-total statistics tersebut, dapat dilihat khususnya pada kolom nilai signifikansi product moment Pearson's. Suatu variabel dikatakan valid, apabila variabel tersebut memberikan nilai signifikansi < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa instrumen penelitian (kuisisioner) dikatakan valid dan dapat diteruskan untuk penelitian.

## 2. Uji Reabilitas

Reabilitas berfokus pada akurasi pengukuran dan hasilnya. Reabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama. Pengujian penelitian menggunakan reliabilitas metode alpha ( $\alpha$ ) metode yang digunakan adalah Cronbach. Cronbach's Alpha Reliability digunakan untuk uji reliabilitas. Konstruk yang dianggap reliable adalah > 0.60. Perhitungan uji reliabilitas ini dilakukan setelah melakukan uji validitas dan mereduksi indikator-indikator yang tidak valid. Hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 3 Hasil Uji Reabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Level Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Motivasi (X)	0,752	0.60	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,900	0.60	Reliabel

### Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 29.0

Dengan mengolah data menggunakan SPSS hasil perhitungan menghasilkan tabel yang reability statistics dengan nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Sehingga dikatakan memenuhi uji reabilitas

## 3. Uji prasyarat

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Penelitian ini menggunakan cara analisis statistik dengan Kolmogorov-Smirnov. jika nilai sig > 0.05 maka nilai residual berdistribusi normal, jika nilai sig < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berikut adalah hasil pengujian normalitas dalam model regresi linear sederhana pada penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
<b>N</b>	23	
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.68149820
<b>Most Extreme Differences</b>	Absolute	.211
	Positive	.211
	Negative	-.105
<b>Kolmogorov-Smirnov Z</b>	1.011	
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>	.258	
<b>a. Test distribution is Normal.</b>		
<b>b. Calculated from data.</b>		

Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 29.0

Dasar pengambilan keputusan :

jika nilai sig > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal

jika nilai sig < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi 0,258 yang artinya lebih besar dari 0,05 ( 0,258 > 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal

#### 4. Pengujian Hipotesis

##### a. uji t

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen dengan dasar pengambilan keputusan jika t hitung > t tabel dan nilai sig. < 0.05 maka secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang ada, sedangkan jika t hitung < t tabel dan nilai sig. > 0.05 maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

**Tabel 5. Hasil Uji t**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,623	19,204		,189	,852
	Motivasi	,904	,299	,550	3,020	,007

##### a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Nilai sig, untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar 0.007 < 0,05 uji 2 sisi 5% : 2 = 2,5% atau 0,025. t hitung 3,020 dan t tabel 2,068 maka t hitung 3,020 > 2,068 sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti terdapat pengaruh secara parsial (individu) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) yang artinya terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik.

##### b. Uji F

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis mengenai motivasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan sb untuk pengujian secara parsial dengan uji t dan untuk pengujian secara simultan dilakukan uji F.

**Tabel 6. Hasil Uji F ANOVA**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	129,477	1	129,477	9,119	,007 <sup>b</sup>
Residual	298,175	21	14,199		
Total	427,652	22			

Tabel di atas terlihat bahwa besaran nilai F hitung (9,119) > dari F tabel (4,325) dengan tingkat signifikan sebesar 0,007 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa uji hipotesis Ho ditolak dan Ha diterima sehingga dapat diketahui bahwa variabel Motivasi (X) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen kualitas pelayanan publik (Y) Pegawai kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat.

#### 5. Analisis koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) adalah pengujian untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Uji koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan besarnya nilai R Square dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,550 <sup>a</sup>	,303	,270	3,768

Dari tabel 15 regresi linear sederhana di atas terlihat bahwa nilai  $R^2$  yaitu 0,303 yang berarti terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik Nilai R square ( $R^2$ ) 0,303 adalah yang didapat dari hasil (0,550<sup>2</sup>). Berdasarkan hasil koefisien determinasi dapat diketahui bahwa 30,3% variabel motivasi memberikan pengaruh sebesar 30,3% terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat . Sisanya sebesar 69,7% (100%-30,3%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil regresi linier sederhana, menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel Independen motivasi (X) Secara persial berpengaruh terhadap Variabel Dependen kualitas pelayanan publik (Y) di kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat. Hal ini di ketahui pada tabel 12 dimana nilai signifikan  $0,007 < 0,05$  dan t hitung (3,020) lebih besar dari 2,068 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh secara persial (individu).

Hasil penelitian ini dengan teori penelitian yang dipaparkan sebelumnya pada konseptual yang membedakan motivasi dan kualitas pelayanan publik. Motivasi yang adalah perubahan yang terjadi pada diri karena gejala, perasaan , kejiwaan, dan bahkan emosi sehingga mendorong individu untuk melakukan atau bertindak sesuatu yang disebabkan karena kebutuhan, keinginan dan tujuan berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan kemampuan lembaga publik atau masyarakat dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang efisien dan efektif.

Dari hasil peneitian pada kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat, dilihat dari fasilitas kantor bahkan ruang kantor tidak memadai, tetapi hubungan antara bawahan dan atasan yang cukup baik dan harmonis hanya saja motivasi kerja pegawai perlu ditingkatkan karena dapat berpengaruh terhadap pelayanan seperti ketidakhadiran pegawai yang masih tinggi, keterlambatan masuk kerja, dan mengulur waktu istirahat dengan sangat tidak efisien.

Dan oleh karena itu, kantor kecamatan seram barat perlu memperhatikan, memperbaiki dan mengevaluasi terkait motivasi tersebut dapat diketahui bahwa variabel independen Motivasi (X) berpengaruh terhadap variabel dependen kualitas pelayanan (Y) pada kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat

## SIMPULAN DAN SARAN

Hasil regresi linier sederhana, menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel Independen motivasi (X) Secara persial berpengaruh terhadap Variabel Dependen kualitas pelayanan publik (Y) di kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat. Hal ini di ketahui pada tabel 13 dimana nilai signifikan  $0,007 < 0,05$  dan t hitung (3,020) lebih besar dari t tabel 2,069 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh secara persial (individu).

Dari tabel 15 regresi linear sederhana di atas terlihat bahwa nilai  $R^2$  yaitu 0,303 yang berarti terdapat pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan publik Nilai R square ( $R^2$ ) 0,303 adalah yang didapat dari hasil (0,550<sup>2</sup>). Berdasarkan hasil koefisien determinasi dapat diketahui bahwa 30,3% variabel motivasi memberikan pengaruh sebesar 30,3% terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan seram barat kabupaten seram bagian barat . Sisanya sebesar 69,7% (100%-30,3%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Berdasarkan kesimpulan adanya pengaruh dan belum signifikan dari variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan publik, maka penulis memberikan saran-saran yang dapat dijadikan rujukan dan bahan pertimbangan agar kedepannya dapat bermanfaat, sebagai berikut:



1. Motivasi kerja pegawai pada kantor kecamatan seram barat masih perlu ditingkatkan lagi agar kedepan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Pemerintah perlu dalam hal memperhatikan kualitas pelayanan dikantor kecamatan seram barat agar menunjang sarana dan prasarana pada kantor kecamatan agar kualitas pelayanan semakin membaik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lassa, A., & Tiza, A. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kefamenanu Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 93-112.
- Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh motivasi dan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan buduran kabupaten sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(1), 198-210.
- Porotu'o, A. C., Kairupan, B. H., & Wahongan, G. J. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Sikap Profesi Terhadap Kinerja Perawat Di Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 8(2).
- Puspitawaty, S. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148-159.
- Putri, H. R. F., & Endarti, E. W. (2022). Pengaruh motivasi pelayanan publik terhadap kinerja ASN pada masa pandemi Covid-19 di Kecamatan Tandés Kota Surabaya. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2(1), 29-43.
- Sari, Y. K. (2020). Pengaruh Motivasi terhadap Semangat Kerja Pegawai pada Kantor Balai Diklat Keuangan Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(1), 54-64.
- Sudaryati, D., & Heriningsih, S. (2020). Pengaruh motivasi, budaya organisasi dan sistem informasi desa terhadap kinerja pemerintah desa. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 17(1).
- Wau, A. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan efektivitas kerja terhadap produktivitas kerja dengan kualitas kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 37-47.