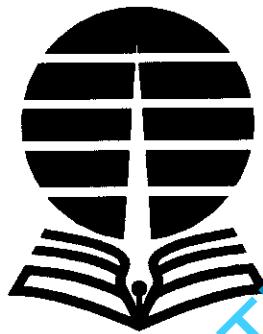


**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**HUBUNGAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA  
PELAYANAN PEGAWAI NEGERI SIPIL  
DINAS PERTAMBANGAN DAN ENERGI KABUPATEN BUTON**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**LA ODE MUHAMMAD MUSNAWIR**

**NIM. 015541186**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2011**

**ABSTRAK****Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil  
Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton****La Ode Muhammad Musnawir****Universitas Terbuka**  
laawircakep@yahoo.com

Kata Kunci : Pelayanan Publik, motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, kinerja

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan pegawai negeri sipil pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton. Upaya tersebut dilakukan dalam rangka memenuhi kewajibannya sebagai lembaga publik untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Semakin baik kinerja pelayanan akan membawa dampak positif terhadap minat investor/pengusaha untuk berinvestasi di sektor pertambangan. Sebaliknya kinerja pelayanan yang tidak baik akan menurunkan minat investor baik asing maupun domestik untuk berinvestasi.

Populasi penelitian terdiri dari unsur pemberi pelayanan yaitu pegawai negeri sipil Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton sebanyak 30 orang dan unsur penerima pelayanan sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data lapangan adalah kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data dengan analisa deskriptif kuantitatif. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan uji regresi linear sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pelayanan. Pengaruh positif artinya semakin tinggi motivasi kerja pegawai semakin optimal pula kinerja pelayanan. Sebaliknya, semakin rendah motivasi kerja pegawai semakin rendah pula kinerja pelayanan. Hubungan antara variabel motivasi kerja dengan kinerja pelayanan sebesar  $R = 0,795$  dan  $R$  square ( $R^2$ ) = 0, 633 (63,3%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja terhadap kinerja pengaruhnya kuat, sedangkan sisanya 36,7% dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Untuk menunjukkan kinerja pelayanan, perlu dilakukan upaya-upaya peningkatan motivasi kerja pegawai. Meningkatkan motivasi kerja pegawai adalah dengan proses pemuasan kebutuhan antara lain dengan memberikan pekerjaan yang bervariasi, mengurangi intensitas pekerjaan yang berlebihan, pemberian gaji yang sesuai kebutuhan hidup, pemberian intensif dan membuat kondisi kerja yang nyaman.

**ABSTRACT****The Relationship With Work Motivation of Civil Servant Service Performance of The Mining and Energy Buton District****La Ode Muhammad Musnawir****Open University  
la\_awircakep@yahoo.com**

Key Words : Public service, intrinsik motivation, ekstrinsik motivation, performance

The purpose of this research was to describe the relationship of work motivation on the performance of the civil service at the Buton district official geologic interpretation of mining and energy. That effort was conducted in order to fulfill obligations as a public institution to provide excellent service to the community. The better performance of the service will bring positive impact on the interest of investors/entrepreneurs to invest in the mining sector. Instead performance is not good service, will discourage both foreign and domestic investors to invest.

The research population consisted of representatives from service providers is a civil servant of the mining and energy Buton district as many as 30 people and elements of the service recipient as many as 30 people. Field data collection techniques are questionnaire and interview. Technical analysis is descriptive quantitative data. Testing research hypothesis using simple linear regression test.

The results showed that motivation has a significant and positive impact on service performance. Mean the higher the positive influence of employee motivation also increasingly optimal service performance. Conversely, the lower the motivation of employees working the lower the performance of the service. The relationship between the variables of work motivation with service performance of  $R = 0,795$  and  $R^2 = 0,633$  (63,3%). This indicates that the variable of work motivation on the performance of its influence is strong, while the remaining 36,7% influenced by other causes which are not included in this research model.

To demonstrate the performance of service it is necessary efforts to raise employee motivation. Improve employee motivation is that process of satisfying needs, among others by providing a variety of jobs, reduce excessive work intensity, giving the appropriate salary needs, providing intensive and create a comfortable working conditions.

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**


TAPM yang berjudul Hubungan Motivasi Kerja dengan Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Kendari, Februari 2010

Yang Menyatakan



  
(La Ode Muhammad Musnawir)  
NIM. 015541186

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : La Ode Muhammad Musnawir  
NIM : 015541186  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul TAPM : Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pelayanan  
Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertambangan dan Energi  
Kabupaten Buton

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana,  
Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Jumat, 20 Mei 2011  
Waktu : 10.00 – 11.30 WITA

dan telah dinyatakan LULUS



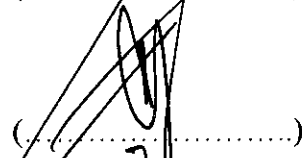
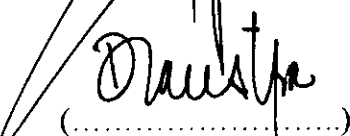

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji : Dr. Daryono

Penguji Ahli : Prof. Dr. Aries Djaenuri, MA

Pembimbing I : Dr. Gunawan, M.Si

Pembimbing II : Dr. Sri Sedyaningih, M.Si

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  


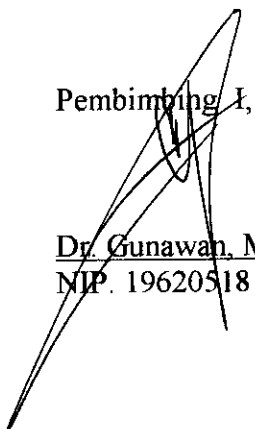
**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER  
(TAPM)**

Judul TAPM : Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pelayanan  
Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertambangan dan Energi  
Kabupaten Buton


Penyusun TAPM : La Ode Muhammad Musnawir  
NIM : 015541186  
Program Studi : Administrasi Publik

Menyetujui :

Pembimbing I,

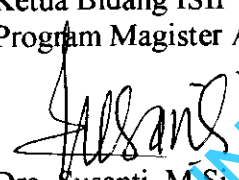
  
Dr. Gunawan, M.Si.  
NIP. 19620518 199003 1 001

Pembimbing II

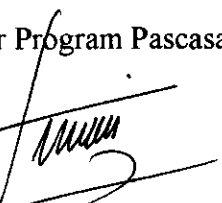
  
Dr. Sri Sedyaningsih, M.Si.  
NIP. 19620131 198812 2 001

Mengetahui,

Ketua Bidang ISIP  
Program Magister Administrasi Publik

  
Dra. Susanti, M.Si.  
NIP. 19671214 199303 2 002

Direktur Program Pascasarjana,

  
Sucitiz, Ph.D  
NIP. 19520213 198503 2 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan KaruniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul : **“Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulisan Tugas Akhir Program Magister ini disusun dengan maksud melakukan kajian ilmiah secara obyektif mengenai hubungan motivasi kerja dengan kinerja pelayanan pegawai negeri sipil Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton dengan tujuan memberikan informasi yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Didalam penulisan tesis ini, tentunya tidak akan terlepas dari bimbingan dan arahan dosen pembimbing yang telah menuntun penulis dalam melakukan kajian ilmiah. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada DR. Gunawan, M.Si., dan DR. Sri Sedyaningsih yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini.

Penulis menyadari didalam penyusunan tesis ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada :

1. Rektor Universitas Terbuka
2. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka
4. Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Kendari
5. Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian
6. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buton
7. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Terbuka UPBJJ-UT Kendari angkatan 2008
8. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dalam proses penyelesaian tugas ini.

Pepatah mengatakan “tak ada gading yang tak retak”, penulis menyadari walaupun penulisan tesis ini sudah disusun secara maksimal, tentu masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan dari tesis ini.

Semoga Tugas Akhir Program Magister ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin.

**Wassalamu Alaikum Wr. Wb.**

Baubau,            Februari 2011  
Penulis,

**La Ode Muhammad Musnawir**



## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
Abstrak .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iv
Lembar Pengesahan .....	v
Lembar Persetujuan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Teoritik .....	9
1. Konsep dan Teori Motivasi .....	9
2. Teori-Teori Motivasi .....	17
3. Kinerja .....	24
4. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	39
B. Kerangka Berpikir .....	40
C. Definisi Operasional .....	44
D. Operasionalisasi Variabel .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>47</b>
A. Desain Penelitian .....	47
B. Populasi dan Sampel .....	47
C. Informan Penelitian .....	48
D. Instrumen Penelitian .....	48
E. Prosedur Pengumpulan Data .....	49
F. Metode Analisis Data .....	49
G. Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Penelitian .....	51

<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	53
A. Gambaran Umum Dinas Pertambangan dan Energi Kab. Buton.....	53
B. Susunan Organisasi .....	55
C. Hasil Penelitian .....	62
1. Karakteristik Responden.....	62
2. Motivasi Kerja Pegawai.....	66
3. Kinerja Pegawai .....	83
D. Pengujian Hipotesis.....	95
E. Pembahasan.....	98
1. Motivasi Intrinsik.....	98
2. Motivasi Ekstrinsik .....	100
3. Kinerja Pelayanan .....	102
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	107

UNIVERSITAS TERBUKA

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Proses motivasi pola awal.....	10
Gambar 2.2. Terhalangnya pemenuhan kebutuhan.....	15
Gambar 2.3. Hierarki Kebutuhan Maslow.....	18
Gambar 2.4. Hubungan antara Teori Motivasi.....	21
Gambar 2.5. Ringkasan empat teori motivasi.....	23
Gambar 2.6. Kerangka pikir penelitian.....	43
Gambar 2.7. Diagram alur pikir pengukuran kinerja.....	55

**UNIVERSITAS TERBUKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Operasionalisasi variabel penelitian.....	46
Tabel 3.1. Jadwal penelitian.....	52
Tabel 4.1. Profil Responden berdasarkan jenis kelamin.....	63
Tabel 4.2. Profil Responden berdasarkan usia .....	63
Tabel 4.3. Profil Responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	64
Tabel 4.4. Profil Responden berdasarkan lama bekerja diDistamben.....	65
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Motivasi Intrinsik.....	67
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Motivasi Ekstrinsik .....	73
Tabel 4.7. Distribusi frekuensi dan persentase bentuk nyata.....	84
Tabel 4.8. Distribusi frekuensi dan persentase keterandaian.....	87
Tabel 4.9. Distribusi frekuensi dan persentase ketanggapan .....	89
Tabel 4.10. Distribusi frekuensi dan persentase keterjaminan.....	91
Tabel 4.11. Distribusi frekuensi dan persentase Empathy.....	93

**DAFTAR LAMPIRAN**

1.	Kuesioner (Model A : untuk pegawai).....	112
2.	Kuesioner (Model B : untuk masyarakat/investor).....	114
3.	Variabel motivasi kerja pegawai DISTAMBEN Kabupaten Buton .....	116
4.	Variabel kinerja pelayanan pegawai DISTAMBEN Kab. Buton .....	117
4.	Transkrip Wawancara Mendalam .....	118
5.	Regression SPSS for Windows version 14,0.....	125

**UNIVERSITAS TERBUKA**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isue yang sangat krusial baik dalam lingkup sektor publik maupun sektor *private*. Hal tersebut terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara itu praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti. Seperti halnya kantor Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton sebagai lembaga publik tidak terlepas dari isue tersebut.

Melihat tugas Dinas Pertambangan dan Energi yang begitu besar (era globalisasi menuntut kesiapan untuk berkompetisi dengan negara-negara luar dalam menarik minat investasi), maka perlu upaya-upaya pembenahan investasi disegala bidang dengan segera, terutama kesiapan aparaturnya dalam memberikan pelayanan perizinan investasi kepada para investor.

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Buton No. 11 Tahun 2008, Tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 6 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, maka Dinas Pertambangan dan Energi mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi di bidang pertambangan, energi serta pengelolaan air bawah tanah dan air permukaan. Untuk

menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan kebijakan teknis di bidang pertambangan dan energi serta pengelolaan air bawah tanah dan air permukaan;
- b. Pengkoordinasian pelaksanaan pengawasan dan pengendalian atas kegiatan usaha pertambangan dan energi serta pengelolaan air bawah tanah dan air permukaan;
- c. Pengkoordinasian pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum;
- d. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian;
- e. Pembinaan terhadap UPTD dan Kelompok Jabatan Fungsional;
- f. Pelaksanaan urusan kesekretariatan dinas;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Melihat tugas dan fungsinya, maka Dinas Pertambangan dan Energi merupakan ujung tombak didalam memberikan pelayanan investasi, sehingga menuntut kesiapan sumberdaya manusia untuk melaksanakannya dan perlu diantisipasi secara cermat agar dapat meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan perizinan investasi kepada para investor. Pelayanan membutuhkan sumberdaya manusia yang profesional yang berakar dari motivasi kerja para pegawainya. Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima menjadi tuntutan masyarakat dunia usaha. Tinggi rendahnya kemampuan dan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan investasi kepada para investor, dapat diukur dari sejauh mana efektifitas dan efisiensinya dalam memberikan pelayanan. Maka salah satu faktor yang perlu diperhitungkan dalam melayani investor motivasi kerja yang dimiliki pegawai. Hal ini cukup beralasan

sebab motivasi kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Motivasi merupakan salah satu faktor yang harus diinternalisasi kepada seluruh pegawai agar mereka menyadari bahwa mereka adalah pelayan masyarakat. Dengan motivasi kerja yang tinggi, maka pegawai diharapkan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai harapan.

Pelayanan yang mudah, cepat, murah dan transparan adalah suatu keharusan untuk menarik minat investor menanamkan modalnya di Indonesia. Pelayanan prima adalah pelayanan yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan investor sehingga memperoleh kepuasan. Disamping pengembangan pelayanan yang efisien dan efektif, pelayanan prima merupakan tuntutan dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh Dinas Pertambangan dan Energi agar kinerja yang diharapkan dapat terwujud.

Dalam hal ini hubungan motivasi dengan kinerja, Prawirosentono (1999:8) mengemukakan bahwa ada kaitan yang erat antara motivasi seseorang melakukan sesuatu kegiatan dengan kinerja yang akan diperolehnya. Bila motivasinya rendah, jangan berharap kinerjanya baik. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian Mc. Clelland(1961) menyimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan pencapaian prestasi. Artinya manajer yang memiliki motivasi berprestasi tinggi cenderung memiliki prestasi kerja tinggi. Sebaliknya manajer yang prestasi kerja rendah, dimungkinkan karena motivasi berprestasinya rendah.

Dengan kedudukan, tugas dan fungsi Dinas Pertambangan dan Energi yang sangat kompleks dalam memberikan pelayanan perizinan investasi kepada para investor, maka dituntut untuk memiliki kinerja pelayanan yang baik. Tidak hanya



memiliki seorang pemimpin yang berkualitas, tetapi juga harus didukung oleh sumberdaya manusia para bawahannya yang berkualitas (memiliki kemampuan yang baik), profesional, memiliki integritas, motivasi kerja serta disiplin yang tinggi. Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara.

Namun berdasarkan pengamatan sementara di lapangan, ternyata terdapat gejala-gejala yang muncul kepermukaan, yang berkaitan dengan masih rendahnya kinerja pelayanan yang berkaitan oleh para pegawai di Dinas Pertambangan dan Energi. Hal tersebut dindikasikan oleh adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para investor yang mengurus perizinan investasi di Dinas Pertambangan dan Energi. Keluhan tersebut antara lain lambannya pelayanan, para petugas yang kurang sabar dan kurang simpatik dalam memberikan pelayanan, padahal sebagai lembaga pelayanan publik diharuskan memberikan pelayanan yang prima yang memuaskan para investor.

Sesuai pengamatan pendahuluan yang penulis lakukan bahwa data dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Buton, sejak tahun 2008, 2009 dan 2010 Pemerintah Daerah Kabupaten Buton memperoleh predikat akuntabilitas kinerja "Wajar Dengan Pengecualiaan". Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang standar akuntansi keuangan daerah, predikat akuntabilitas kinerja pemerintah daerah terbagi menjadi : wajar tanpa pengecualiaan (WTP), wajar dengan pengecualiaan (WDP), tidak menyatakan pendapat (*Disclaimer*) atau tidak wajar. Predikat WDP yang diperoleh

Kabupaten Buton menunjukkan bahwa sistem transparansi dan akuntabilitas kinerja dan keuangan sebagai indikator/kunci keberhasilan pembangunan pada era reformasi belum dilaksanakan secara maksimal.

Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton merupakan salah satu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang memberi kontribusi besar terhadap pencapaian tujuan pembangunan di Kabupaten Buton selain Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang lain. Prestasi kerja Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton akan menentukan kinerja pemerintah daerah. Capaian kinerja fisik dan keuangan Dinas Pertambangan dan Energi sejak tahun 2008, 2009 dan tahun 2010 rata-rata mencapai 90,35% (Lakip Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton Tahun 2008 - 2010). Hal ini menunjukkan kinerja Dinas Pertambangan dan Energi belum maksimal. Faktor-faktor yang memberi kontribusi terhadap hal tersebut antara lain tingkat kehadiran pegawai sebagai aparat penggerak Dinas Pertambangan dan Energi, kualitas dan kompetensi serta tingkat kesejahteraan pegawai yang bermuara pada etos kerja yang tidak optimal. Jika pekerjaan yang dilakukannya itu tidak berimplikasi dengan kebutuhan dari pegawai yang melakukannya, maka motivasi untuk bekerja akan sangat rendah. Penyebab kepuasaan berkaitan dengan sifat pekerjaan (isi pekerjaan) dan dengan imbalan yang langsung dihasilkan dan prestasi tugas pekerjaan.

Dari segi teoritis, faktor motivasi kerja staf atau bawahan dalam suatu organisasi adalah merupakan bagian dari tanggung jawab pemimpin pada seluruh lini organisasi. Artinya bahwa pemimpin suatu organisasi merupakan salah satu indikator kunci dalam mengendalikan perilaku staf atau bawahan, agar setiap staf atau bawahan mau bekerja secara sadar berdasarkan potensi yang dimilikinya untuk pencapaian tujuan suatu

organisasi.

Berdasarkan paparan yang dikemukakan di atas, ternyata ada masalah dalam prestasi kerja pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton. Artinya masih dijumpai adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan dalam segi prestasi kerja yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil pada Dinas Pertanian Kabupaten Buton. Dapat diduga bahwa adanya masalah dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja yang belum optimal dimana peran seorang pimpinan sangat menentukan hal tersebut. Dengan dasar tersebut untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai negeri sipil pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton diharapkan peran pimpinan mampu mengoptimalkan motivasi kerja bawahan atau stafnya.

Untuk mengetahui permasalahan yang menyebabkan munculnya gejala yang berkaitan dengan rendahnya kinerja pelayanan investasi tersebut, maka perlu dilakukan suatu penelitian di Dinas Pertambangan dan Energi. Beberapa faktor yang diduga menjadi pokok permasalahan dan mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan adalah faktor motivasi dan kemampuan kerja pegawai. Penelitian tersebut dirasakan sangat penting untuk mengkaji hubungan antara motivasi dan kemampuan kerja dengan kinerja pelayanan. Masukan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan motivasi dan kemampuan kerja pegawai sehingga dapat menunjukkan kinerja pelayanan investasi yang lebih baik. Penelitian tersebut akan disusun dalam tesis yang berjudul: "*Hubungan motivasi kerja dengan kinerja pelayanan Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton.*"

### **A. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja pelayanan pegawai negeri sipil pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton?
2. Berapa besar hubungan antara motivasi kerja terhadap kinerja pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat maupun investor?

### **B. Tujuan Penelitian**

Sebagaimana rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisa motivasi kerja pegawai negeri sipil pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton.
2. Untuk menguji dan menganalisa kinerja pegawai negeri sipil pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan memberikan hasil sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan berkaitan dengan ilmu administrasi publik khususnya konsep peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis yaitu memberikan sumbangan pemikiran dan masukan kepada pemerintah daerah tentang motivasi kerja dan kinerja pelayanan pegawai kepada

pemerintah daerah tentang motivasi kerja dan kinerja pelayanan pegawai kepada para pengambil kebijakan guna memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan masyarakat khususnya Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton.

3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa.

UNIVERSITAS TERBUKA

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

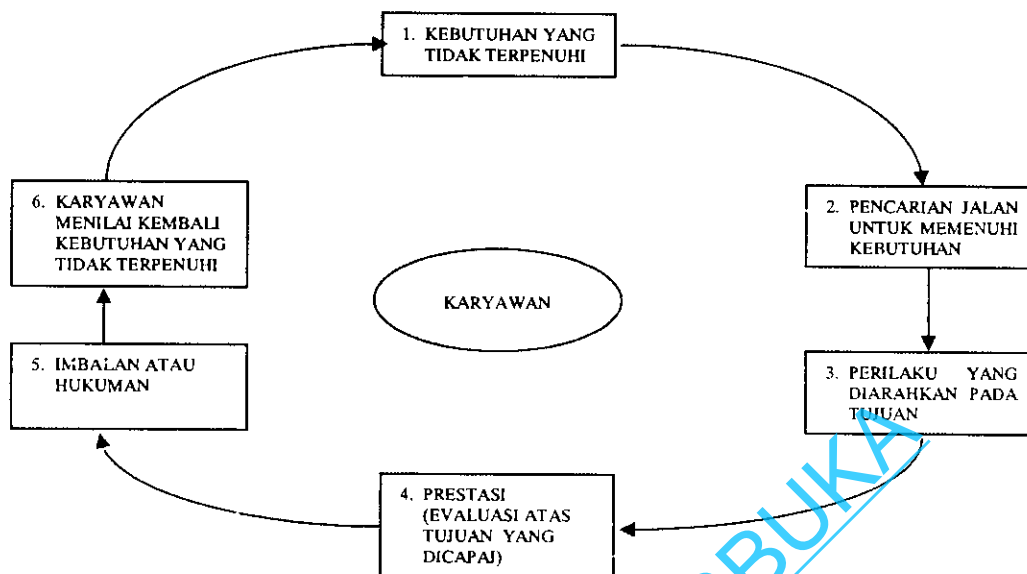
### **A. Kajian Teoritik**

#### **1. Konsep dan Teori Motivasi**

Menurut Gibson (1996), motivasi ialah suatu konsep yang menguraikan tentang kekuatan yang ada dalam diri karyawan yang melalui dan mengarahkan perilaku. Sementara itu menurut Robbins (1996), motivasi ialah keinginan untuk berusaha/berupaya sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang kondisikan / ditentukan oleh kemampuan usaha/upaya untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual (Thoha, 1998:77).

Dari dua batasan/definisi tersebut pada intinya adalah mempunyai kesamaan pengertian walaupun ada perbedaan redaksional. Thoha (1998:77) menjelaskan bahwa motivasi secara umum berkaitan dengan usaha untuk memenuhi semua tujuan yang dalam hal ini tujuan organisasional, sehingga fokus pembahasan mengenai motivasi disini adalah perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Dalam batasan definisi tersebut terdapat tiga elemen kunci yaitu: usaha, tujuan organisasi, dan kebutuhan. Usaha ialah segala tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan ialah suatu hasil yang dicari karyawan yang dipandang sebagai kekuatan yang menarik orang untuk berperilaku dalam pencapaian tujuan yang diinginkan sehingga dapat mengurangi kebutuhan yang belum terpenuhi. Sedangkan kebutuhan ialah kekurangan yang dirasakan seseorang pada suatu waktu tertentu.

**Gambar 2.1**  
**Proses Motivasi Pola Awal**



Sumber: Thoha (1998), *Perilaku Organisasi*, 1998, hlm 78

Motivasi adalah pemberian motif atau dapat diartikan sebagai hal atau keadaan menjadi motif, sehingga pengertian motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat dan gairah kerja (As'ad, 1981:45). Dalam istilah psikologi batas motivasi kerja disebut sebagai pendorong motivasi kerja.

Lebih lanjut Robbins (1996:198) menjelaskan bahwa pada proses motivasi, orang akan berusaha memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Kebutuhan yang tidak terpenuhi menyebabkan orang akan mencari jalan untuk mengurangi ketegangan yang disebabkan oleh kekurangan-kekurangannya. Oleh karena itu, orang lalu memilih suatu tindakan, maka terjadilah perilaku yang mengarah pada pencapaian tujuan. Setelah lewat beberapa waktu, para manager/atasan menilai perilaku tersebut. Hasil penilaian dapat menetapkan pemberian imbalan ataupun

hukuman. Hasil tersebut dinilai kembali oleh individu yang bersangkutan, dan kebutuhan yang belum terpenuhi ditinjau kembali sehingga pada gilirannya akan menggerakkan proses dan pola perputaran.

Terry (dalam Riduwan, 2004:260) mengemukakan bahwa "motivasi adalah keinginan yang terdapat pada diri seseorang individu yang merangsangnya untuk melakukan tindakan-tindakan". Moskowitz (dalam Hasibuan, 1996:34) mengatakan bahwa motivasi sebagai inisiasi dan pengarahannya tingkah laku, motivasi merupakan pelajaran tingkah laku. Sementara itu, Gitosudarmo (2000:28) mengartikan motivasi sebagai faktor-faktor yang ada dalam diri seseorang yang menggerakkan perilakunya untuk memenuhi tujuan tertentu. Proses timbulnya motivasi merupakan gabungan dari konsep kebutuhan dorongan, tujuan dan imbalan.

Menurut Hasibuan (1996:185-187), pelaksanaan motivasi memerlukan penerapan prinsip-prinsip motivasi, yaitu:

- 1) Prinsip mengikutsertakan bawahan.  
Dengan diberi kesempatan untuk memberikan ide-ide, gagasan-gagasan, pembuatan keputusan-keputusan, maka kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab dan disiplin akan meningkat.
- 2) Prinsip komunikasi.  
Komunikasi merupakan hal yang penting dalam organisasi. Melalui komunikasi yang baik maka motivasi untuk mencapai hasil-hasil kerja mempunyai kecenderungan meningkat.
- 3) Prinsip pengakuan.  
Pemimpin yang mengakui hasil pekerjaan pegawai dan memberi penghargaan atas sumbangan terhadap hasil yang dicapai maka semangat kerja akan meningkat.
- 4) Prinsip wewenang yang didelegasikan.  
Pemberian tugas pekerjaan dan wewenang pertanda kepercayaan pemimpin terhadap pegawai yang bersangkutan. Dengan kepercayaan ini, motivasi pegawai akan meningkat dan akan tercipta hasil kerja yang baik.
- 5) Prinsip timbal balik.  
Perhatian timbal balik dari pemimpin seperti pengembangan karier, pemberian insentif, atau pemberian fasilitas dapat memotivasi pegawai untuk berprestasi.



Berdasarkan beberapa pengertian motivasi tersebut, terlihat bahwa konsep motivasi meskipun mempunyai pengertian dasar yang sama, tetapi memiliki definisi yang variatif, tergantung pada aspek kehidupan apa motivasi ini akan diaplikasikan. Pegawai berbeda satu sama lain dalam hal dorongan motivasinya. Oleh karena itu, dalam rangka tercapainya tujuan organisasi maka perlu upaya untuk menciptakan suasana yang dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk berprestasi, dan pemenuhan kebutuhan pegawai melalui penerapan prinsip-prinsip motivasi. Artinya kesesuaian antara kebutuhan-kebutuhan individu dengan tujuan organisasi harus terus diusahakan dan dipertahankan.

Motivasi dapat pula dikatakan sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dari dalam diri (*drive arousal*). Baron, et.al (1980:295) dan Mc. Cormick (1985:268) dalam hubungannya dengan lingkungan kerja mengemukakan "*Work motivation is defined as conditions which influence the arousal, direction, and maintenance of behaviors relevant in work settings*". Artinya motivasi kerja didefinisikan sebagai kondisi yang berpengaruh dan membangkitkan, mengarahkan, dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Kasim (1993:27) menyatakan masalah motivasi merupakan masalah yang paling penting bagi manager, karena menyangkut pertanyaan-pertanyaan tentang :

- 1) Apa yang menyebabkan beberapa pegawai bekerja keras, sedangkan orang lain bermalas-malasan.
- 2) Bagaimana caranya agar seseorang manejer bisa mempengaruhi prestasi kerja para bawahannya.
- 3) Kenapa ada pegawai yang suka datang terlambat, atau tidak masuk kerja sama sekali.

Sehubungan dengan aspek pentingnya pemberian motivasi kepada karyawan, pemimpin hendaknya dapat memberikan motivasi searah dengan karakteristik anak buahnya. Untuk memberikan motivasi yang tepat, pimpinan hendaknya secara terus menerus:

- 1) Mengamati dan memahami tingkah laku bawahan.
- 2) Mencari dan menentukan sebab-sebab tingkah laku bawahan.
- 3) Memperhitungkan, mengawasi dan mengubah serta mengarahkan tingkah laku bawahan.

Thoha (1998:206) mengemukakan bahwa perilaku manusia itu hakikatnya adalah berorientasi pada tujuan, dengan kata lain bahwa perilaku seseorang itu pada umumnya dirangsang oleh keinginan untuk mencapai beberapa tujuan. Satuan dasar dari setiap perilaku adalah kegiatan. Sehingga dengan demikian semua perilaku itu adalah serangkaian aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatan. Perilaku seseorang itu sebenarnya dapat dikaji sebagai saling interaksinya atau ketergantungannya beberapa unsur yang merupakan suatu lingkaran. Unsur-unsur itu secara pokok terdiri dari motivasi dan tujuan, atau kalau menurut Luthan terdiri dari tiga unsur yakni kebutuhan (*need*), dorongan (*drive*), dan tujuan (*goals*).

Lebih lanjut Thoha (1998:207) menjelaskan bahwa istilah motivasi dipakai silih berganti dengan istilah-istilah lainnya, seperti kebutuhan (*need*), keinginan (*want*), dorongan (*drive*), atau impuls. Orang yang satu berbeda dengan yang lainnya selain terletak pada kemampuannya untuk bekerja, atau tergantung pada motivasinya. Adapun motivasi seseorang ini tergantung pada kekuatan dari motivasi itu sendiri. Dorongan ini yang menyebabkan mengapa seseorang itu berusaha mencapai tujuan-

tujuan, baik sadar ataupun tidak sadar. Dorongan ini pula yang menyebabkan seseorang itu berperilaku, yang dapat mengendalikan dan memelihara kegiatan-kegiatan, dan yang menetapkan arah umum yang harus ditempuh oleh seseorang tersebut.

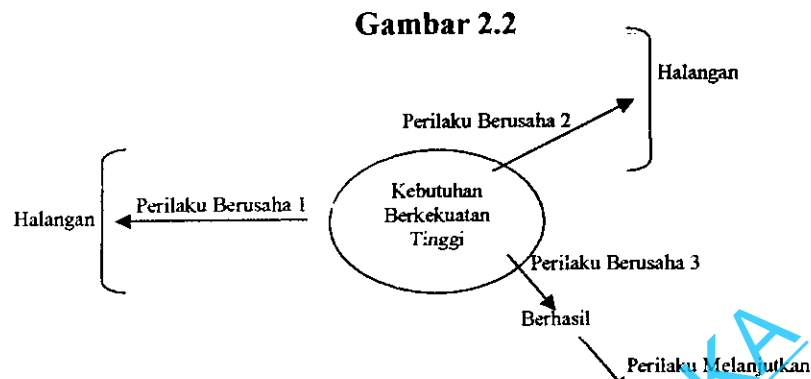
Menurut Thoha (1998:209), suatu motivasi cenderung mengurangi kekuatannya manakala tercapainya suatu kepuasan, terhalangnya pencapaian kepuasan, perbedaan kognisi, frustrasi atau karena kekuatan motivasinya bertambah. Berikut ini akan diuraikan perubahan-perubahan dalam kekuatan motivasi sebagai berikut:

*Kepuasan kebutuhan.* Ketika suatu kebutuhan terpenuhi, menurut Abraham Maslow, kebutuhan tersebut tidak lagi memotivasi perilaku dengan demikian suatu kebutuhan yang mempunyai kekuatan tinggi, jika suatu ketika sudah terpenuhi, maka kebutuhan tersebut sudah tercapai dan kedudukannya dalam kompetisi dengan kebutuhan-kebutuhan lainnya berubah menjadi rendah tingkatnya.

*Terhalangnya pemenuhan kebutuhan.* Berubahnya kebutuhan dari suatu kebutuhan selanjut ditentukan oleh terpenuhinya kebutuhan tersebut, dapat pula karena terhalangnya usaha pencapaian tujuan tersebut. Hanya bedanya kalau suatu kebutuhan telah terpenuhi, seseorang akan melanjutkan berganti kebutuhan lainnya. Sedangkan terhalangnya pemenuhan kebutuhan, seseorang cenderung terikat pada perilaku mengatasi (*coping behavior*) yakni suatu usaha untuk memilih suatu keputusan dengan cara coba dan mencoba (*trial and error*) yang sekiranya bisa menghilangkan halangan (Thoha, 1998:210).

Dalam gambar dibawah ini, pada arah usaha nomor 1 barangkali seseorang mempunyai banyak usaha sebelum beralih ke usaha nomor 2 karena adanya halangan.

Demikian pula arah perilaku usaha nomor 2, dicobanya usaha-usaha lain setelah terdapat penghalang, dan setelah tidak berhasil maka beralih ke perilaku berusaha nomor 3 dan disini berhasil, maka diteruskan usaha tersebut untuk memenuhi kebutuhannya.



Sumber : Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchard, *Management of Organizational Behavior: Utilizing Human Resources*, Fourth Ed., hlm. 17.  
(dikutip dari Thoha, 1998:211)

*Perbedaan kognisi.* Perbedaan kognisi ini dikemukakan oleh Festinger. Dikemukakan olehnya bahwa dengan perbedaan kognisi ini mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu. Perbedaan ini meliputi ketidakserasian, ketidakharmonisan, ketidakselarasan, dan adanya kontradiksi antara dua hal. Hubungan perbedaan ini muncul, bila dua hal yang tidak bisa bersama-sama muncul secara bersamaan. Perbedaan kognisi ini mengarah kepada jenis hubungan yang berbeda dan bisa timbul pada diri seseorang. Jika seseorang mengetahui dua hal, satu tentang dirinya, kedua mengetahui tentang lingkungan yang ditempati, yang keduanya terasa tidak serasi, maka disini tercipta situasi perbedaan kognisi. Perbedaan kognisi ini akan menyebabkan berubahnya motivasi, dan pada gilirannya akan mengubah pula perilakunya dalam rangka mencapai tujuan (Thoha, 1998:212).

*Frustrasi.* Terhalangnya suatu usaha pencapaian tujuan itu dapat menyebabkan terjadinya frustrasi. Gejala frustrasi ini lebih tepat sebagai suatu kondisi yang melekat pada diri seseorang dibandingkan dengan usaha mencari sebabnya dari lingkungan. Seseorang menjadi frustrasi karena halangan-halangan yang imajiner, dan bukannya pada halangan-halangan yang riil. Seperti telah dikatakan didepan bahwa perilaku mengatasi menyebabkan terdapatnya pilihan-pilihan penetapan tujuan yang dapat mengurangi kekuatan kebutuhan. Dalam rangka pemilihan penetapan tujuan ini akan terdapat suatu perilaku yang tidak rasional, manakala berbagai bentuk halangan dalam usaha pencapaian tujuan muncul dan berkembangnya frustrasi. Frustrasi ini bisa bertambah jika seseorang terikat pada suatu perilaku yang agresif. Tindakan agresif dapat menyebabkan perilaku merusak. Dan timbulnya frustrasi yang menyebabkan terjadinya tindakan agresif ini. Kekuatan kebutuhan dapat berubah dan cenderung untuk lebih menurun. Perbuatan merusak, marah, berperilaku kasar, dan yang sejenisnya dapat dilihat dalam tindakan-tindakan setiap harinya. Pada umumnya perbuatan seperti itu akan mampu mengubah kekuatan kebutuhan (Thoah, 1998:213).

*Kekuatan motivasi yang bertambah.* Perilaku akan berubah jika kebutuhan-kebutuhan yang menarik, bertambah kekuatannya. Kekuatan dari beberapa kebutuhan akan nampak dalam pola lingkaran (*cyclical pattern*). Contoh kebutuhan akan makanan membuat seseorang itu akan teringat betapa makanan tersebut pernah memuaskan dirinya pada saat tertentu. Disini pola lingkarannya jelas, bahwa sekarang membutuhkan makanan, dan kebutuhan itu masih ada ikatannya dengan masa-masa yang lalu ketika makanan tersebut memuaskan kebutuhannya. Seseorang bisa mengurangi atau mempercepat putaran dari pola lingkaran ini dengan cara

dipengaruhi oleh lingkungannya. Contohnya, orang yang membutuhkan makanan tersebut kebutuhannya bisa bertambah ketika mencium bau aroma makanan yang lezat. Disini lingkungan memacu kebutuhan orang tersebut (Thoha, 1998:214).

## 2. Teori-Teori Motivasi

### a. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Abraham Maslow telah mengembangkan suatu konsep teori motivasi yang dikenal dengan hierarki kebutuhan (*hierarchy of needs*). Kebutuhan-kebutuhan yang dimaksud oleh Maslow, dalam Gibson (1996:102) dan Kasim (1993:27) disebutkan dari strata yang paling rendah sampai yang paling tinggi sebagai berikut:

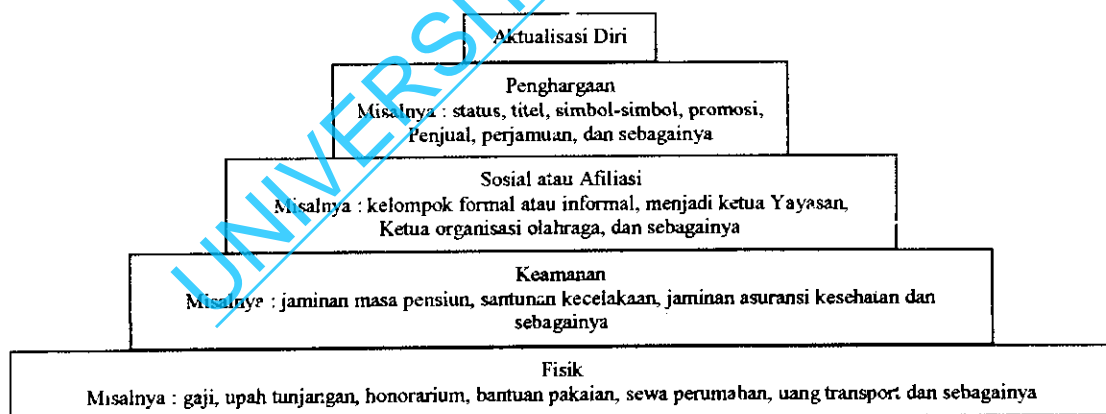
- 1) *Physiological Needs* (kebutuhan fisiologis), yaitu kebutuhan akan makan, minum, tempat tinggal, dan bebas dari sakit. Kebutuhan ini merupakan kebutuhan dasar (*basic needs*) untuk mempertahankan hidup, terletak pada strata terendah. Sehubungan dengan adanya kebutuhan-kebutuhan fisiologis manusia, maka cara-cara yang biasa dipakai oleh manajer untuk memotivasi pegawai adalah melalui penawaran kenaikan gaji, koneksi kerja yang lebih baik, dan waktu istirahat.
- 2) *Safety and Security* (kebutuhan keamanan dan rasa aman), yaitu kebutuhan akan kebebasan dari ancaman dan terjaminnya keselamatan. Kebutuhan strata kedua ini menurut Maslow adalah kebutuhan berkaitan dengan adanya perlindungan terhadap ancaman-ancaman fisik. Perlindungan yang dimaksud disini termasuk perlindungan atas kecelakaan kerja, kematian, jaminan apabila menderita sakit karena pekerjaan, termasuk juga jaminan hari tua, asuransi kesehatan, pensiun dan lain-lainnya.
- 3) *Social (belongingness, social, and love) need* (kebutuhan sosial), yaitu kebutuhan akan teman, afiliasi, interaksi, dan cinta. Kalau kebutuhan afiliasi ini tidak terpenuhi, maka mungkin kesehatan mental pegawai akan terganggu, dan produktivitas menurun dan rasa ketidakpuasan meningkat. Selama kebutuhan sosial ini belum terpenuhi sepenuhnya maka kebutuhan ini merupakan kebutuhan yang paling penting dan dominan dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan yang lainnya.
- 4) *Esteem Needs* (kebutuhan harga diri), yaitu kebutuhan akan harga diri dan penghargaan dari orang lain. Kebanyakan individu mempunyai kebutuhan untuk dihargai dan dihormati oleh orang lain yaitu pengakuan dan respek dari

atas maupun dari rekan sekerjanya. Contoh pemberian penghargaan, mengumumkan pegawai yang berprestasi, dan lain-lain.

- 5) *Self Aktualization Needs* (kebutuhan aktualisasi diri), yaitu kebutuhan untuk kepuasan diri sendiri dengan memaksimalkan potensi, kemampuan dan keterampilan. Ini merupakan strata tertinggi dari hierarki kebutuhan manusia menurut teori Maslow.

Lebih jauh menurut Maslow, hierarki kebutuhan merupakan suatu pola yang tipikal dan bisa dilaksanakan pada hampir setiap waktu. Pemenuhan kebutuhan yang satu akan menimbulkan keperluan kebutuhan yang lain. Setiap orang mempunyai kebutuhan-kebutuhan yang berbeda. Adakalanya seseorang untuk mencapai kebutuhan aktualisasi diri harus melewati pemenuhan kebutuhan mulai dari fisik, terus merangkak ke aktualisasi diri. Sebaliknya ada orang lain yang tidak memerlukan waktu yang lama dalam satu tingkat, tahu-tahu sudah berada pada tingkat kebutuhan aktualisasi (Thoha 1998:227).

**Gambar 2.3.**  
**Hierarki Kebutuhan Maslow**



Sumber : Fred Luthans, *Organizational Behavior*, 1981, hlm. 179  
(dikutip dari Thoha, 1998:229)

b. Teori Motivasi dari Herzberg (Thoha, 1998:230-231)

Herzberg berusaha memperluas hasil karya Maslow dan mengembangkan suatu teori yang khusus bisa diterapkan ke dalam motivasi kerja. Berdasarkan hasil penelitiannya, Herzberg berkesimpulan bahwa kepuasan pekerjaan itu selalu dihubungkan dengan isi jenis pekerjaan (*job content*), dan ketidakpuasan bekerja selalu disebabkan karena hubungan pekerjaan tersebut dengan aspek-aspek disekitar yang berhubungan dengan pekerjaan (*job context*). Kepuasan-kepuasan dalam bekerja oleh Herzberg diberi nama *motivator*, adapun ketidakpuasan disebutnya faktor *hygiene*. Kedua sebutan itu kalau digabungkan terkenal dengan nama *Dua Faktor Teori Motivasi dan Herzberg*.

Teori Herzberg ini pada hakikatnya sama dengan teori Maslow diatas. Faktor *hygiene* sebenarnya bersifat preventif dan memperhitungkan lingkungan yang berhubungan dengan kerja. Faktor ini kira-kira tidak jauh bedanya dengan susunan bawah dari hierarki kebutuhan Maslow. Faktor *hygiene* ini mencegah ketidakpuasan tetapi bukannya penyebab terjadinya ketidakpuasan. Menurut Herzberg, faktor ini tidak memotivasi para karyawan dalam bekerja. Adapun faktor yang dapat memotivasi para karyawan ialah yang disebut oleh Herzberg dengan sebutan *motivator*, yang kira-kira sama dengan tingkat yang lebih tinggi dari hierarki kebutuhan Maslow.

Teori Herzberg ini sebenarnya mematahkan anggapan sementara pimpinan atau manajer bahwa persoalan-persoalan semangat kerja karyawan itu dapat diatasi dengan pemberian upah dan gaji yang tinggi, insentif yang besar, dan memperbaiki kondisi tempat kerja. Pemecahan ini tidak banyak menguntungkan karena hal-hal tersebut



tidak memotivasi karyawan. Itulah sebabnya Herzberg menawarkan suatu pemecahan bahwa faktor-faktor higienis seperti misalnya upah dan gaji, honorarium, kondisi tempat kerja, teknik pengawasan antara bawahan dan pengawasnya, dan kebijaksanaan administrasi organisasi, tidak bisa membangkitkan semangat kerja karyawan.

c. Teori Motivasi Alderfer (Alderfer's ERG Theory) (Thoha, 1998:233-234)

Perluasan lebih lanjut dari teori Herzberg dan Maslow dilakukan oleh Clayton Alderfer. Alderfer mengenalkan tiga kelompok inti dari kebutuhan-kebutuhan itu, yakni kebutuhan akan keberadaan (*existence need*), kebutuhan berhubungan (*relatedness need*), dan kebutuhan untuk berkembang (*growth need*). Teori ERG berasal dari kepanjangan Existence, Relatedness, dan Growth.

Kebutuhan keberadaan adalah suatu kebutuhan akan tetapi bisa hidup. Kebutuhan ini kira-kira sama artinya dengan kebutuhan fisik atau fisiologisnya Maslow dan sama pula dengan faktor higienisnya Herzberg.

Kebutuhan berhubungan adalah suatu kebutuhan untuk menjalin hubungan sesamanya, melakukan hubungan sosial dan bekerja sama dengan orang lain. Kebutuhan ini sama halnya dengan kebutuhan sosial dari Maslow dan higienisnya Herzberg.

Sebagai perbandingan teori ERG Alderfer dengan hierarki kebutuhannya Maslow dan dua faktor motivasinya Herzberg, berikut ini diberikan suatu tabel perbandingan, yaitu:

**Gambar 2.4**  
**Hubungan Antar Teori ERG Alderfer, Hierarki Kebutuhan Maslow,**  
**Dan Dua Faktor Motivasi Herzberg**

DUA FAKTOR MOTIVASI HERZBERG	HIERARKI KEBUTUHAN MASLOW	TEORI KEBUTUHAN ERG ALDERFER
Motivator	Aktualisasi diri Penghargaan	--- Pengembangan ---
-----	Sosial	Berhubungan
Faktor Hygiene	Keamanan Fisiologis	----- Keberadaan

Sumber: Fred Luthans, *Organizational Behavior*, 1981 hlm. 185  
(Dikutip dari Thoha, 1998:234)

Alderfer lebih menyukai rincian kebutuhan itu didasarkan pada kontinum dibandingkan dengan hierarki seperti Maslow dan dua faktor kebutuhan yang potensial dari Herzberg. Tidak seperti Maslow atau Herzberg, Alderfer tidak menyatakan bahwa tingkat yang di bawah harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum memuaskan tingkat kebutuhan di atasnya atau tidak pula bahwa usaha perampasan itu satu-satunya jalan untuk mengaktifkan suatu kebutuhan. Demikian pula kebutuhan berkembang dapat saja terus meningkat walaupun orang tersebut sudah merasa puas.

#### d. Teori Motivasi Prestasi McClelland

Alasan-alasan yang mendorong manusia untuk melakukan sesuatu dikarenakan mempunyai kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Menurut Mc.Clelland (1961) ada tiga macam kebutuhan manusia yaitu:

- 1) Kebutuhan akan prestasi.
- 2) Kebutuhan akan afiliasi.
- 3) Kebutuhan akan kekuatan.

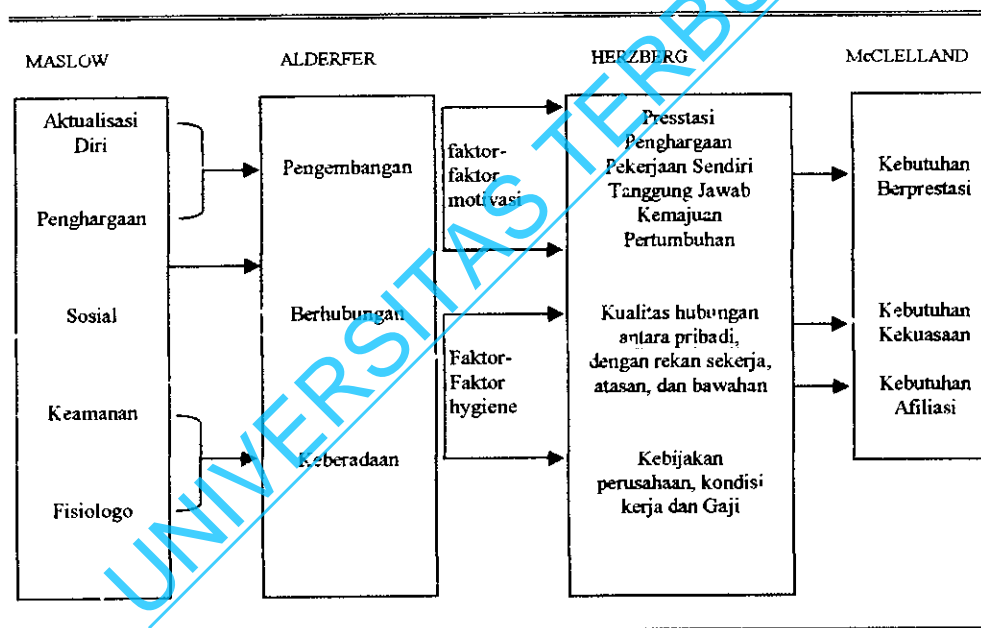
Kebutuhan akan prestasi (*need for achievement*) merupakan dorongan untuk menjadi yang terbaik, untuk mencapai keberhasilan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dan untuk berjuang demi kesuksesan. Pegawai akan antusias untuk berprestasi tinggi asalkan diberikan kesempatan. Seseorang menyadari bahwa hanya dengan mencapai prestasi kerja yang tinggi akan memperoleh pendapatan yang besar. Dengan pendapatan yang besar pada gilirannya akan memiliki serta memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

Kebutuhan akan afiliasi (*need for affiliation*), merupakan keinginan untuk memiliki hubungan-hubungan persahabatan atau hubungan-hubungan antar manusia secara dekat. Kebutuhan akan afiliasi ini menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja seseorang. Oleh karena itu kebutuhan akan afiliasi ini yang merangsang gairah bekerja pegawai karena setiap orang menginginkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain di lingkungan ia tinggal dan bekerja (*sense of belonging*).
- 2) Kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sense of importance*).
- 3) Kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal (*sense of achievement*).
- 4) Kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*).

Kebutuhan akan kekuatan (*need for power*), merupakan kebutuhan untuk membuat orang-orang lain berperilaku dengan cara-cara yang kita kehendaki, tidak ada atau sedikit kemungkinan mereka dapat berperilaku lain. Kebutuhan ini menjadi daya penggerak yang memotivasi semangat dan gairah kerja seseorang, serta menggerakkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik. Persaingan ditumbuhkan secara sehat oleh pimpinan dalam memotivasi bawahannya, supaya mereka termotivasi untuk bekerja giat. Teori-teori tersebut secara ringkas dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 2.5**  
**Ringkasan Empat Teori Motivasi**



sumber: Suwanto dalam Thoha (1998), Perilaku Organisasi, 1998, hlm.87

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah daya dorong yang menggerakkan seseorang untuk berperilaku ke arah tercapainya tujuan

kerja. Motivasi dalam penelitian ini dapat diukur dari tingkat kebutuhan individu dan kebanggaan terhadap pekerjaan yang diemban, kepuasan melaksanakan tugas, serta kesesuaian pekerjaan yang berbasis pada teori Maslow, Mc.Clelland, Herzberg, & Alderfer dengan indicator : (1) Kebutuhan fisiologis; (2) Kebutuhan rasa aman; (3) Kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri; (4) Kebutuhan berafiliasi/berhubungan; (5) Kebutuhan akan harga diri/keberadaan; (6) Kebutuhan keberhasilan/prestasi; (7) Faktor pekerjaan; (8) Rasa tanggung jawab; (9) Penghargaan atas prestasi kerja dari atasan; (10) Faktor peningkatan/berkembang; (11) Kebutuhan akan kekuasaan.

### 3. Kinerja

#### a. Pengertian

Pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manager dalam menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik. Akuntabilitas bukan sekedar kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik dibelanjakan, tetapi juga meliputi kemampuan menunjukkan bagaimana uang publik tersebut telah dibelanjakan secara ekonomis, efisien, dan efektif. Kinerja merupakan konsep penting dalam tata pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab (Mardiasmo, 2005:121).

Menurut Bacal (2002:75) kinerja adalah tingkat pencapaian sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian ini tercakup : (1) kemampuan menyelesaikan pekerjaan, (2) menunjukkan keahlian dan keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaannya, (3) menunjukkan kreativitas dan inisiatif, (4) memenuhi atau melampaui target kuantitatif hasil kerja yang telah ditentukan.

Soeprihantono (2000) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Dalam pembahasan kinerja pelayanan tentu tidak dapat dipisahkan dengan pembahasan kinerja. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance*, yang menurut The Scribner-Bantam English Dictionary, terbitan Amerika Serikat dan Kanada, (1979) (dalam Rivai et.al, 2005), berasal dari akar kata “*to perform*” dengan beberapa “*entries*” yaitu:

- 1) Melakukan, menjalankan, melaksanakan (*to do or carry out, execute*);
- 2) Memenuhi atau melaksanakan kewajiban suatu niat atau nazar (*to discharge of fulfill; as vow*);
- 3) Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab (*to execute or complete an undertaking*);
- 4) Melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin (*to do what is expected of a person or machine*) (Rivai et.al, 2005:14).

Stolovitch dan Keeps (dalam Rivai et.al, 2005:14), mengemukakan bahwa kinerja merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta. Hersey dan Blanchard

(dalam Rivai et.al, 2005:15), kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Lawler dan Poerter (dalam As'ad, 1981:47) berpendapat bahwa kinerja merupakan *successful role achievement* yang diperoleh seseorang hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Sedangkan Prawirosentono (1999:2) mengemukakan bahwa kinerja atau performance adalah hasil karya yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Sementara menurut Irawan (1997:17) kinerja adalah *output* seseorang pekerja, suatu *output* dari proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana *output* harus tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur (dibandingkan) dengan standar yang telah ditentukan.

Haryono (2004:6) menambahkan satu dimensi lagi kedalam pengertian kinerja, yaitu konsistensi dengan aturan yang berlaku. Apabila dalam setiap menjalankan wewenang, tugas dan tanggung jawabnya maupun amanah yang diemban seseorang telah menyimpang dari aturan-aturan atau norma-norma yang berlaku, maka ia tidak dapat dikatakan mencapai kinerja yang baik.

Dari definisi di atas, dapat dicatat beberapa kata kunci dari kinerja yaitu:

- 1) *output* atau hasil kerja;

- 2) pekerjaan, proses atau organisasi;
- 3) dapat dibuktikan secara konkret;
- 4) dapat diukur; dan
- 5) dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan beberapa pengertian yang dikemukakan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari tiga dimensi yang berbeda. Pertama, sebagai keluaran (*output*) yakni dengan melihat apa yang dibebankan oleh seseorang. Pada dimensi ini kinerja seseorang lebih dibebankan pada hasil kerja yang dicapainya dalam kurun waktu tertentu. Hasil yang telah ditentukan dalam uraian tugasnya (*job description*). Kedua, sebagai proses (*process*). Pada dimensi ini kinerja seseorang dimulai dari prosedur-prosedur yang telah ditempuh seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan peraturan yang berlaku (*legal*), makin kinerja seseorang tersebut dikatakan baik. Namun bila dalam proses pencapaian targetnya terdapat pelanggaran hukum, maka kinerjanya dikatakan tidak baik, ketiga, aspek kontekstualnya, yakni penilaian kinerja seseorang dilihat dari kemampuannya. Hal ini diasumsikan bahwa jika seseorang mampu mengerjakan pekerjaannya, maka kinerja juga baik. Dengan kata lain, apabila seseorang yang mempunyai pendidikan, keterampilan, pengalaman, dan ditempatkan pada posisi yang tepat, maka secara kontekstual hal ini sudah benar dan diyakini kinerjanya akan baik.

#### b. Penilaian Kinerja

Menurut Robbins (1996:260), ada 5 pihak yang dapat melakukan penilaian kinerja karyawan, yaitu sebagai berikut:



- 1) Atasan langsung  
Sekitar 95 persen dari semua evaluasi kinerja pada tingkat bawah dan menengah dari organisasi dijalankan oleh atasan langsung karyawan itu. Disamping itu atasan langsung yang memberikan pekerjaan dan paling tahu kinerja karyawan.
- 2) Rekan sekerja  
Penilaian kinerja yang dilakukan oleh rekan sekerja dilaksanakan dengan pertimbangan. *Pertama*, rekan sekerja dekat dengan interaksi sehari-hari dengan karyawan yang akan dinilai kinerjanya, sehingga dapat memberikan pandangan yang menyeluruh terhadap kinerja seorang karyawan tersebut dalam pekerjaan. *Kedua*, dengan menggunakan rekan sekerja sebagai penilai dapat menghasilkan sejumlah penilaian yang independen.
- 3) Evaluasi diri  
Evaluasi ini merupakan sarana yang unggul untuk merangsang pembahasan kinerja antara karyawan dan atasan mereka
- 4) Bawahan langsung  
Penilaian kinerja karyawan oleh bawahan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan rinci mengenai perilaku seseorang atasan, karena lazimnya penilai mempunyai kontak yang sering dengan yang dinilai.
- 5) Pendekatan menyeluruh: 360-derajat  
Penilaian kinerja karyawan dilakukan oleh atasan, pelanggan, rekan sekerja, dan bawahan. Penilaian kinerja ini cocok di dalam organisasi yang memperkenalkan tim.

Hal yang hampir sama juga dikemukakan oleh Dessler (1997:26) yang mengungkapkan bahwa penilaian kinerja dilakukan oleh : (1) Penyelia terdekat, (2) Rekan kerja, (3) Komite penilaian (4) Penilaian diri, (5) Bawahan, (6) Umpan balik 360 derajat.

#### c. Pelayanan

Kemudian mengenai pelayanan, didefinisikan secara beragam oleh para pakar.

Dalam konteks pelanggan, Lovelock (1992:6) memberikan arti pelayanan sebagai :

*“Selling, that involves interaction with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated with two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction.”*

Definisi di atas mengungkapkan bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien.

Kotler (1996), mendefinisikan jasa/pelayanan adalah sebagai berikut:

*“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership product (pelayanan merupakan suatu kinerja atau penampilan yang tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut)”*.

Pelayanan juga terkait dengan pemenuhan kebutuhan hidup manusia, baik melalui aktivitas sendiri maupun melalui aktivitas orang lain. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang oleh Moenir (1995: 17) dinamakan pelayanan.

Sinambela dkk (2006:3) mengemukakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Istilah dan konsep pelayanan banyak ditemui dalam berbagai aspek kehidupan manusia dewasa ini. Rasyid dalam Nugroho (2000:15) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dalam hubungannya dengan pelayanan tersebut, Merron (1995: 16) menyatakan bahwa salah satu usaha yang harus dilakukan baik oleh organisasi publik maupun privat dalam menghadapi kecenderungan dan perubahan masa depan, yakni menggeser penekanan dari menciptakan barang (*service-based*). Menurutnya :

*“Movement from goods to services, while the need to develop products efficiently was the modus operandi of business in the past, the need to provide*

*effective service is the hallmark of successful business today and will be in the future. Moreover, our economy is now more service-based than products based, a trend that is likely to continue into the foreseeable future."*

Artinya, perpindahan dari barang ke jasa yang dibutuhkan untuk mengembangkan produk secara efisien berdasarkan pengalaman-pengalaman bisnis masa lalu, dibutuhkan untuk menyediakan pelayanan yang efektif yang kesuksesan bisnis hari ini dan masa yang akan datang. Lebih dari itu ekonomi kita sekarang lebih berdasarkan pelayanan daripada barang, sebuah trend yang akan terus berlangsung sampai masa yang akan datang.

Menurut Soeling (1997: 17), pelayanan memerlukan suatu sikap positif di hadapan konsumen atau pelanggan. Senyum, tutur-kata, gerak-gerik, cara berpakaian dan kecekatan dalam pelayanan akan memberikan nilai tambah yang besar bagi kepuasan pelanggan. Sewell dan Brown mengatakan bahwa, bersikap yang baik. Bagian yang terpenting adalah merancang sistem yang memungkinkan karyawan melakukan pekerjaan dengan baik tanpa mengulang.

Sementara itu, menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) menjelaskan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Gronroos (1990:27) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya memiliki karakteristik-karakteristik tertentu dan beberapa jika dibandingkan dengan jenis usaha lain. Menurut Tjiptono (2001:15-18), karakteristik-karakteristik jasa/pelayanan meliputi hal-hal sebagai berikut :

- 1) *Intangibility*  
Berry dalam Enis dan Cox, seperti dikutip oleh Tjiptono, mengartikan *intangibility*, sebagai 1) sesuatu yang tidak dapat disentuh dan dirasa dan 2) sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, di formulasikan, atau di fahami secara rohaniah.
- 2) *Inseparability*  
Bahwa *service* biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.
- 3) *Variability*  
Service bersifat variabel karena merupakan *nonstandardized* output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana *service* tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas *service* yaitu partisipasi pelanggan selama penyampaian *service*, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan dan beban kerja perusahaan.
- 4) *Perishability*, dimana *service* merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Dalam proses organisasional sehari-hari, terdapat berbagai jenis atau bentuk pelayanan. Namun, secara sederhana, menurut Moenir (1995:190), bentuk pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga macam, yaitu:

- a. Layanan dengan lisan,
- b. Layanan melalui tulisan, dan
- c. Layanan dengan perbuatan.

Ketiga bentuk pelayanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang

tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk ddalam bidang tugasnya.
  - b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
  - c) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
  - d) Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
  - e) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.
- 2) Pelayanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

### 3) Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70 – 80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan dan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perubahan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekadar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Di sini pun faktor kecepatan dalam pelayanan (pengerjaan) menjadi tambahan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Albrecht dalam Lovelock (1992:10) mendefinisikan pelayanan sebagai “...*a total organization approach that makes quality of service as perceived by the the customer, the number one driving force for the operation of the business*”. Artinya bahwa suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, adalah sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Disamping itu Gasper (1997:241) dan Sedarmayanti (2000:194) mengutarakan tentang sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan atau jasa sekaligus membebarkannya dari barang, yaitu:

- (1) Pelayanan merupakan output tak berbentuk (intangible out-put);
- (2) Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar;

- (3) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat diasumsikan dalam produksi;
- (4) Terdapat hubungan langsung
- (5) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan;
- (6) Keterampilan personel “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan;
- (7) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara masal;
- (8) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individual yang memberikan pelayanan;
- (9) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya;
- (10) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan;
- (11) Pengukuran kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses;

Memperhatikan arti tentang pelayanan umum, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan umum. Pelayanan berarti melayani sesuatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Berbagai karakteristik pelayanan yang harus dimiliki oleh perusahaan pemberi layanan, diutarakan oleh Nisjar (1997:126) yaitu sebagai berikut:

- (1) Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokratik yang sangat berlebihan, berbelit-belit (*time consuming*);
- (2) Pelayanan diberikan secara jelas dan pasti, sehingga ada suatu kejelasan dan kepastian bagi pelanggannya dalam menerima pelayanan tersebut;
- (3) Pemberian pelayanan senantiasa diusahakan agar pelayanan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien;
- (4) Memberikan pelayanan senantiasa memberikan kecepatan waktu yang sudah ditentukan;
- (5) Pelanggan setiap saat dapat dengan mudah memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan secara terbuka;
- (6) Dalam berbagai kegiatan pelayanan baik teknis maupun administrasi, pelanggan selalu diperlakukan dengan motto “*customer is king and customer is always right*”.

Moenir (1995:10) mengartikan kepentingan umum sebagai berikut : Suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat tidak

bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat itu. Pelayanan umum dapat dikatakan pula sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dengan demikian pengertian pelayanan umum dapat diperhatikan dari adanya hak dan tanggung jawab yang melekat pada masyarakat, dan hal tersebut diartikan sebagai *public*.

Yogi S. dan Iksan (2006:4) mengemukakan bahwa secara umum pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*) barang tidak nyata (*intangible*) dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik.

Dengan merujuk pada pengertian pelayanan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang bersifat langsung dalam suatu organisasi atau institusi. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan adalah hasil kerja seseorang baik secara kuantitas maupun kualitas dalam memenuhi kebutuhan orang lain.

#### d. Kinerja Pelayanan

Dalam membahas kinerja pelayanan, faktor utama yang harus diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Kualitas mengandung banyak arti dan makna yang dijabarkan oleh beberapa pakar. Berikut ini beberapa pengertian yang disampaikan oleh Tjipto (1997:2) dalam Sedarmayanti (2000:202) antara lain:



- (1) Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
- (2) Kecocokan untuk pemakaian;
- (3) Bebas dari kerusakan atau cacat;
- (4) Perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan;
- (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- (6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, dan
- (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Gasperz (1997:5), kualitas pelayanan pada dasarnya dapat mengacu kepada pengertian pokok, yaitu:

- (1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk ini.
- (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selanjutnya, berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka Lovelock (1992:225) menyatakan perlunya diperhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

- (1) *Tangibles. The appearance of physical facilities, equipment, and communication materials.*
- (2) *Reliability. The ability to perform the promised service dependably and accuracy.*
- (3) *Responsiveness. The willingness to help customers and provide prompt service.*
- (4) *Assurance. The knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence.*
- (5) *Empathy. The provision of caring, individualized attention to customers.*

Fitzsimmons (1994:190), mengutarakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang kompleks, sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi yaitu:

- (1) *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
- (2) *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

- (3) *Assurance*, pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen.
- (4) *Empathy*, kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
- (5) *Tangibles*. Penampilan para pegawai dan fasilitas lainnya, seperti peratan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Tolok ukur kualitas pelayanan harus dibuat agar pegawai biasa mengukur dirinya dalam menjalankan pekerjaan, hal ini didukung oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990: 21-22) yang menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu:

- (1) *Tangibles*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
- (2) *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- (3) *Responsiveness*. Kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- (4) *Competence*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- (5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- (6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk kepercayaan masyarakat.
- (7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- (8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- (9) *Communications*, kemampuan memberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- (10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, berdasarkan prinsip untuk menyiapkan suatu kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan, perlu adanya dasar untuk sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu. Berikut ini Gasperz (1997:13-14) mengutarakan beberapa dasar sistem kualitas modern yang dicirikan oleh lima karakteristik sebagai berikut:

- (1) Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan;
- (2) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
- (3) Sistem kualitas dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifikasi untuk kualitas.
- (4) Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
- (5) Sistem modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan “jalan hidup”.

Dengan demikian organisasi yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat, selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan pelanggan. Prinsip menyiapkan kinerja pelayanan yang sebaik mungkin perlu dilakukan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang optimal. Disamping itu, diperlukan kemauan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan tanggung jawab kepada para pelanggan. Dalam hal ini, peranan pemimpin dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat menentukan.

Ibrahim (2000:20) mengemukakan bahwa pengertian kualitas pelayanan yang berkembang terakhir ini lebih terkait dengan kepuasan penerima pelayanan. Dalam dunia bisnis kita lazim mendengar ungkapan *pelanggan adalah raja*. Pada umumnya konsumen meninggalkan suatu produk selain karena harga juga terutama karena jasa pelayanan tidak memuaskan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan skors yang menunjukkan hasil kerja seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya, yang dapat diukur dengan menggunakan 10 dimensi yang dikembangkan Zeithaml, Parasuraman,

dan Berry, yaitu : (1) Tangibles, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Competence, (5) Courtesy, (6) Credibility, (7) Security, (8) Access, (9) Communication, (10) Understanding the customers.

#### 4. Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu

Telah ada beberapa penelitian yang relevan dan dapat dijadikan acuan untuk menjelaskan hubungan motivasi terhadap kinerja pegawai. Pertama, hasil penelitian yang dilakukan Taba (2003) tentang pengaruh faktor-faktor motivasi terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan hasil penelitian membuktikan bahwa pengaruh tingkat pemenuhan kebutuhan fisiologis, sosial dan penghargaan lebih tinggi daripada pengaruh tingkat pemenuhan kebutuhan keamanan dan aktualisasi diri terhadap pencapaian kinerja para pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Kedua, hasil penelitian yang telah dilakukan Basniah (2003) tentang pengaruh faktor motivasi terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tengah dengan hasil penelitian membuktikan bahwa pengaruh tingkat pemenuhan kebutuhan keamanan, kebutuhan penghargaan, kebutuhan aktualisasi diri tingkat signifikannya lebih tinggi daripada pemenuhan kebutuhan fisiologis dan pemenuhan kebutuhan sosial terhadap Kinerja aparatur di SEKDA Propinsi Sulawesi Tengah.

Ketiga, menurut Rustam (2003) yang meneliti pengaruh motivasi terhadap peningkatan kinerja di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sinjai. Dimana ada dua hal baru motivasi yang dipicu oleh kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan keinginan untuk mensikapi peran pengawasan yang

dilakukan oleh lembaga legislatif yang sangat mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.

## **B. Kerangka Berpikir**

Berdasarkan pandangan teori tentang motivasi kerja yang dikemukakan pada tinjauan pustaka, selanjutnya untuk menjelaskan variabel motivasi kerja dan prestasi kerja dalam penelitian ini sekaligus menjadi penentuan penelitian yang terkait dengan variabel motivasi kerja mencakup kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri (Gomes, 1999:189; Dessler, 1997:98; Robbins, 1996:69; Handoko 1995:258; Soeprihananto 2000:23; As'ad, 1981:49). Indikator dari kebutuhan fisiologis mencakup: gaji/upah dan tingkat kesejahteraan; indikator kebutuhan keamanan mencakup: peralatan yang memadai, jaminan hari tua (pensiun) dan asuransi kesehatan (Askes); indikator kebutuhan sosial mencakup: hubungan antara atasan dan bawahan dan hubungan sesama bawahan atau staf; indikator kebutuhan penghargaan mencakup: Insentif, tanggung jawab dan promosi; dan indikator kebutuhan aktualisasi diri mencakup: pengembangan potensi diri dan kesempatan untuk berprestasi.

Sejumlah pandangan teori tentang motivasi yang dikemukakan pada tinjauan pustaka, selanjutnya untuk menjelaskan variabel motivasi kerja dalam penelitian ini sekaligus menjadi penuntun penelitian yang terkait dengan variabel motivasi kerja, penulis berpegang pada beberapa konsep motivasi yang berturut-turut dikemukakan berikut ini. Pertama, oleh Patton (1961) dalam Danim (2004:28) dan Herzberg dalam Siagian (2004:39) sebagai berikut :

Motivasi merupakan fenomena kehidupan yang sangat kompleks. Setiap individu mempunyai motivasi yang berbeda dan banyak jenisnya. Motivasi menurut Patton dipengaruhi oleh dua hal yaitu individu itu sendiri dan situasi yang dihadapinya. Dengan kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi manusia dalam bekerja yaitu motivasi internal (intrinsik) mencakup : variasi pekerjaan, tantangan pekerjaan, tanggungjawab, penguasaan metode, dan intensitas kerja. Kemudian motivasi eksternal (ekstrinsik) mencakup : upah/gaji, intensif/tunjangan, promosi jabatan, pengakuan/prestise, kondisi kerja dan status.

Dari teori diatas terlihat bahwa motivasi dapat bersumber dari dalam diri seseorang yang sering dikenal dengan istilah motivasi internal (intrinsik), sedang motivasi yang bersumber dari luar diri seseorang disebut motivasi eksternal (ekstrinsik).

Menurut Handoko (1995), jika dilihat dari atas dasar fungsinya motivasi terbagi atas : (a) motivasi intrinsik dan (b) motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik yaitu motivasi yang berfungsi tanpa adanya rangsangan dari luar, dalam diri individu sudah ada suatu dorongan untuk melakukan tindakan. Motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang berfungsi dengan adanya faktor dorongan dari luar individu.

Beberapa faktor yang berkaitan dengan motivasi internal, yaitu (Hicks & Gullet, 2002) dalam Juliani (2007):

- a. Kepentingan yang khusus bagi seseorang, menghendaki, dan menginginkan adalah merupakan hal yang unik baginya.
- b. Kepentingan keinginan dan hasrat seseorang adalah juga unik karena kesemuanya ditentukan oleh faktor yang membentuk kepribadiannya, penampilan biologis dan psikologis.

Faktor intrinsik disebut juga motif atau pendorong. Jika da faktor ada yaitu intrinsik dan ekstrinsik, maka pekerja dapat mencapai kepuasan kerja tetapi jika tidak ada bukan berarti kepuasan kerja tidak tercapai. Yang termasuk dalam faktor intrinsik

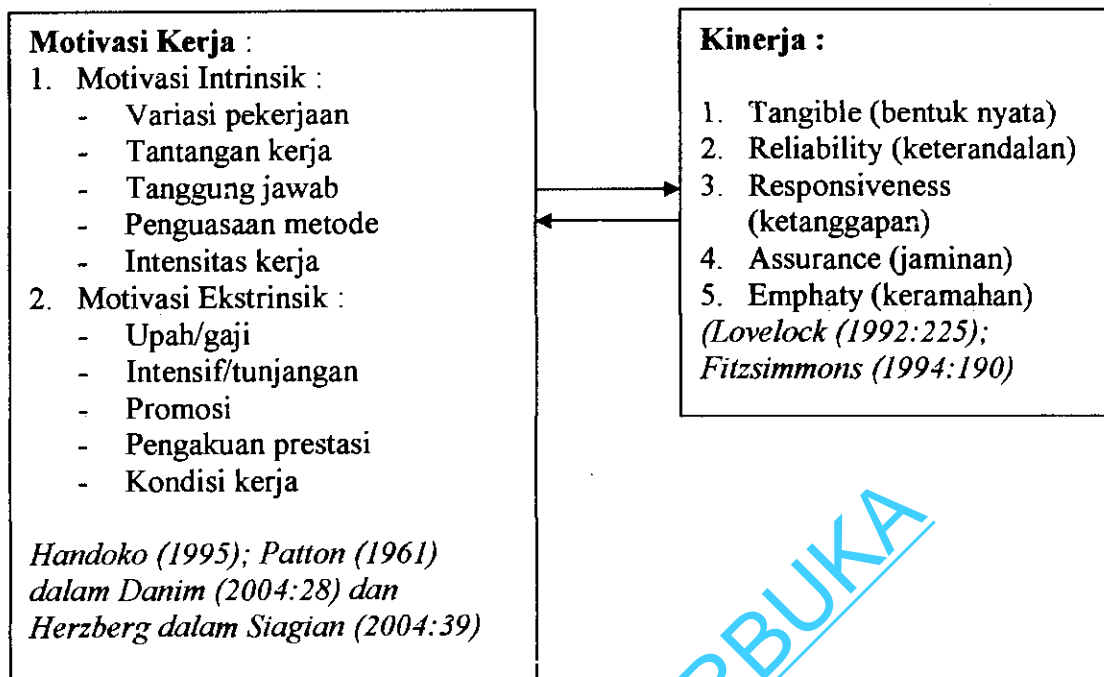
adalah pencapaian, penguatan, tanggung jawab, peningkatan status tugas itu sendiri dan kemungkinan berkembang.

Motivasi kerja akan menentukan prestasi kerja. Prestasi kerja adalah hasil kerja seorang Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pengukuran prestasi kerja pegawai negeri sipil mengikuti konsepsi (Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1979 pasal 14 ayat 2(6); Hasibuan, 1996 dan As'ad 1981) yang mencakup: kualitas dan kuantitas, kerjasama, kepemimpinan, kehati-hatian, pengetahuan mengenai jabatan, kerajinan, kesetiaan, tanggung jawab dan inisiatif.

Motivasi kerja akan berpengaruh/berhubungan positif dengan prestasi kerja pegawai negeri sipil di Dinas Pertambangan dan Energi. Artinya semakin baik kemampuan motivasi kerja pegawai negeri sipil akan semakin optimal prestasi kerjanya, sebaliknya semakin buruk motivasi kerja pegawai negeri sipil akan semakin buruk pula prestasi kerjanya. Secara singkat kerangka pikir terurai di atas dapat digambarkan dalam bentuk model sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

**Gambar 2.6**  
**Kerangka Pikir Penelitian**



### Hipotesis

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut.

- H0 : Tidak ada hubungan motivasi kerja dengan kinerja pegawai negeri sipil pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton.
- H1 : Ada hubungan motivasi kerja dengan kinerja pegawai negeri sipil pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton.



### C. Definisi Operasional

Beberapa konsep pokok dalam penelitian ini diberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Motivasi kerja, merupakan dorongan yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan agar dapat secara sadar melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan standar minimal.
2. Motivasi intrinsik, merupakan segala bentuk dorongan yang timbul dari dalam diri individu yang dapat mendorongnya untuk melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sadar dan sukarela. Dorongan tersebut dapat berupa : variasi pekerjaan, tantangan pekerjaan, tanggungjawab, penguasaan atas metode-metode kerja, intensitas kerja.
3. Motivasi Ekstrinsik, merupakan segala dorongan yang datangnya dari luar diri individu yang mengakibatkan seseorang dapat melakukan pekerjaan dengan giat. Bentuk-bentuk dorongan itu, berupa : upah/gaji, intensif/tunjangan, promosi jabatan, pengakuan atas prestasi keberhasilan suatu tugas, kondisi kerja dan status.
4. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.
5. *Tangibles* (bentuk nyata), merupakan kemampuan memberikan kepuasan layanan dengan tersedianya fasilitas yang menarik, peralatan yang digunakan, personil yang melayani, harga.

6. *Reliability* (keterandalan), merupakan kemampuan untuk menampilkan pelayanan kepada masyarakat, seperti yang sudah dijanjikan, pelayanan secara akurat, tepat waktu dan pasti.
7. *Responsiveness* (ketanggapan), merupakan kemampuan menanggapi kebutuhan baru pelanggan dan ketersediaan sikap mau membantu pelanggan.
8. *Assurance* (jaminan), merupakan kemampuan untuk memberi jaminan tersedianya materi layanan sesuai dengan harga, mutu, keamanan seperti yang telah dijanjikan.
9. *Emphaty* (keramahan), merupakan kemampuan petugas layanan untuk bersikap yang baik dalam melayani pelanggan dan selalu untuk memberi kepuasan yang tinggi bagi pelanggan.

#### **D. Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel motivasi kerja (kebutuhan fisiologis, keamanan, sosial, penghargaan dan aktualisasi diri) dengan prestasi kerja dapat dilihat pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1. Operasionalisasi variabel penelitian**

No.	Variabel	Dimensi	Indikator
1.	Motivasi Kerja	1.1. Motivasi Intrinsik	1.1.1. Variasi pekerjaan 1.1.2. Tantangan kerja 1.1.3. Tanggungjawab 1.1.4. Penguasaan Metode 1.1.5. Intensitas Kerja
		1.2. Motivasi Ekstrinsik	1.2.1. Upah/gaji 1.2.2. Intensif/tunjangan 1.2.3. Promosi 1.2.4. Pengakuan prestasi 1.2.5. Kondisi kerja 1.2.6. Status
1.	Kinerja	1.1. Tangible	1.1.1. Kelengkapan fasilitas 1.1.2. Ketersediaan peralatan layanan 1.1.3. Jumlah pegawai proposional 1.1.4. Jumlah alat komunikasi memadai
		1.2. Reliabilitas	1.2.1. Penampihan pegawai proposional 1.2.2. Mutu jasa pelayanan tetap 1.2.3. Jasa pelayanan tetap akurat 1.2.4. Jasa pelayanan bebas kesalahan
		1.3. Responsive	1.3.1. Kesiapan para pegawai 1.3.2. Kecepatan pekerjaan pegawai 1.3.3. Perhatian pegawai kepada masyarakat 1.3.4. Kemudahan dalam pelayanan
		1.4. Assurance	1.4.1. Pegawai memiliki keterampilan memadai 1.4.2. Pegawai memiliki keramah-tamahan kepada setiap masyarakat dalam pelayanan 1.4.3. Pelayanan yang diberikan tidak menimbulkan kerugian
		1.5. Empathy	1.5.1. Pegawai mudah dihubungi dan ditemui 1.5.2. Pegawai dapat mengantisipasi kebutuhan masyarakat 1.5.3. Pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Menurut Woody (dalam Nazir, 2003:13) penelitian merupakan sebuah metode untuk menentukan kebenaran yang juga merupakan sebuah pemikiran kritis (*critical thinking*). Penelitian meliputi pemberian definisi dan redefinisi terhadap masalah, memformulasikan hipotesis atau jawaban sementara, membuat kesimpulan dan sekurang-kurangnya mengadakan pengujian yang hati-hati atas semua kesimpulan untuk menentukan apakah kesimpulan tersebut cocok dengan hipotesis.

Berdasarkan jenis data dan analisisnya, penelitian ini termasuk kedalam kategori *penelitian kuantitatif*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang dapat diukur dan pengujiannya menggunakan teknik analisis statistik. Subana dan Sudrajat (2005:25) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif biasanya dipakai untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, dan menunjukkan hubungan antara variabel.

#### B. Populasi dan Sampel

Populasi responden dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai negeri sipil yang berada dalam lingkungan Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton yang berjumlah 30 orang yang terdiri dari Kepala Dinas 1 orang, Sekretaris 1 orang, 4 orang Kepala Sub Bidang, Kepala Sub Bagian atau Kepala Seksi 10 Orang dan Pegawai non

jabatan (staf) 14 Orang. Mengingat populasinya relatif sedikit, maka sampel yang diambil adalah seluruh populasi yakni 30 orang, sehingga metode yang dilakukan adalah *total sampling*.

### C. Informan Penelitian

Selain responden tersebut di atas, untuk menggali informasi yang lebih mendalam (*indepth information*) maka penelitian membutuhkan informan penelitian, khususnya informan kunci (*key informan*). Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton dan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buton dan informan biasa berjumlah 2 orang adalah Kepala Sub Bagian Kepegawaian, dan 1 orang staf.

### D. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) dan wawancara mendalam (*indept interview*). Kuesioner (angket) akan diberikan secara tertutup kepada seluruh responden penelitian untuk dijawab dan responden tinggal memilih jawaban yang sesuai. Desain jawaban mengikuti Skala Likert dengan 5 kategori jawaban yang bersifat ordinal yang terdiri dari : Sangat setuju (skor 5), Setuju (skor 4), Ragu-ragu/netral (skor 3), Tidak setuju (skor 2), dan Sangat tidak setuju (skor 1). Sedangkan pedoman wawancara berisi pertanyaan-pertanyaan pokok yang dijabarkan dari masing-masing variabel tersebut secara detail dapat disesuaikan dengan perkembangan kondisi di lapangan penelitian.

### **E. Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa responden (pegawai dan masyarakat) dan informan penelitian, sedangkan data sekunder berupa laporan dan dokumen yang relevan dari Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton.

Data yang bersumber dari informan dikumpulkan melalui wawancara. Metode wawancara yang digunakan adalah wawancara berstruktur yakni menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan (terlampir).

### **F. Metode Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Untuk mendukung analisis data kuantitatif maka digunakan pula analisis kualitatif. Data yang bersifat kualitatif digambarkan dengan kata-kata atau kalimat, dikelompokkan kedalam kategori untuk memperoleh kesimpulan. Sedangkan data yang bersifat kuantitatif berwujud angka-angka diproses dengan cara menjumlahkan dan membandingkan untuk memperoleh persentase yang dihitung, ataupun dengan cara diklasifikasikan dalam bentuk tabel. Teknik analisis datanya menggunakan Metode Regresi Sederhana.

Kriteria untuk menilai status suatu variabel disusun dengan memperhatikan sebaran persentase dari interval jawaban dalam kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Sesuai desain kuesioner maka perolehan skor maksimum setiap pertanyaan adalah 5 atau 100% dan skor minimum adalah 1 atau 20%. Jarak antara skor yang berdekatan adalah satu perlima dari selisih nilai maksimum dengan

nilai minimum atau sama dengan 16% dari nilai maksimum 100% (Riduwan, 2008).

Berdasarkan hal tersebut disusun interval persentase skor aktual untuk masing-masing dimensi dan variabel sebagai berikut :

81% sampai dengan 100% dikategorikan **Sangat Kuat**

61% sampai dengan 80% dikategorikan **Kuat**

41% sampai dengan 60% dikategorikan **Cukup**

21% sampai dengan 40% dikategorikan **Lemah**

0% sampai dengan 20% dikategorikan **Sangat Lemah** (Riduwan, 2008)

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas atas kuesioner yang disebar. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana ketepatan dan kecemasan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurangnya. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik Regresi Sederhana.

Kegunaan regresi dalam penelitian salah satunya adalah untuk meramalkan atau memprediksi variable terikat (Y) apabila variabel bebas (X) diketahui. Regresi sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat (kausal) variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (X). karena ada perbedaan yang mendasar dari analisis korelasi dan analisis regresi. Setiap analisis regresi otomatis ada analisis korelasinya, tetapi sebaliknya analisis korelasi belum tentu diuji regresi atau diteruskan dengan analisis regresi.

Persamaan regresi dirumuskan dengan :  $Y = a + bX$

Dimana :

Y	=	subjek variabel terikat yang diproyeksikan
X	=	variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan
a	=	nilai konstanta harga Y jika $X = 0$
b	=	nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

Untuk analisis regresi dan korelasi ini akan memanfaatkan fasilitas SPSS for Windows version 14,0. Hasil pengujian hipotesis secara statistic diinterpretasikan, dikemukakan fakta *empiric* pendukungnya yang bersumber dari hasil wawancara dengan informan penelitian dan diberikan argumnetasi logis berdasarkan teori dan konsep yang telah dikemukakan sebelumnya pada tinjauan pustaka.

Kaidah pengujian signifikansi :

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  tolak artinya signifikansi

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  terima artinya tidak signifikansi

Dengan taraf signifikan :  $\alpha = 0,01$  atau  $\alpha = 0,05$

Untuk mengetahui t-tabel digunakan ketentuan  $n-2$  pada *level of significance* sebesar 95% (tingkat kesalahan 5% atau 0.05). Jadi apabila tingkat kesalahan suatu variabel lebih dari 5% berarti variabel tersebut tidak signifikan.

### G. Lokasi dan Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kabupaten Buton tepatnya pada kantor Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton. Pemilihan lokasi tersebut



didasarkan atas pertimbangan bahwa terdapat sejumlah masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik dibidang pelayanan perizinan usaha pertambangan.

Jadwal pelaksanaan penelitian ini direncanakan berlangsung selama tiga bulan (April 2010 sampai dengan Juni 2010) terhitung sejak penulisan proposal sampai dengan ujian tesis, dengan alokasi waktu dan kegiatan seperti disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1. Jadwal penelitian selama tiga bulan

No	Tahap Kegiatan	Alokasi Waktu (selama 3 bulan)											
		Minggu ke :											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Penyusunan proposal penelitian	■	■										
2	Konsultasi / bimbingan		■										
3	Seminar proposal dan pengumpulan data			■	■	■	■						
4	Pengolahan data			■	■	■	■	■					
5	Penulisan laporan (tesis)			■	■	■	■	■	■	■			
6	Konsultasi dan perbaikan						■	■	■	■	■	■	
7	Ujian tesis (ujian sidang)												■

## **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton**

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Buton No. 11 Tahun 2008, Tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Buton Nomor 6 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah menyebutkan bahwa Dinas Pertambangan dan Energi mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi di bidang pertambangan, energi serta pengelolaan air bawah tanah dan air permukaan. Hal ini sesuai dengan visi dan misi Dinas Pertambangan Kabupaten Buton, yaitu :

**Visi** : "Mewujudkan Kabupaten Buton sebagai kawasan pertambangan dan energi terdepan yang ramah lingkungan ditingkat Regional, Nasional, dan Internasional"

**Misi** : - Melakukan identifikasi dan penelitian potensi pertambangan dan energi.  
- Menyajikan data dan informasi pertambangan dan energi dalam rangka promosi dan pelayanan prima.  
- Membina dan mengembangkan serta mengawasi usaha bidang pertambangan dan energi.  
- Peningkatan koordinasi lintas sektor dalam rangka pemberdayaan dan pengelolaan potensi pertambangan.

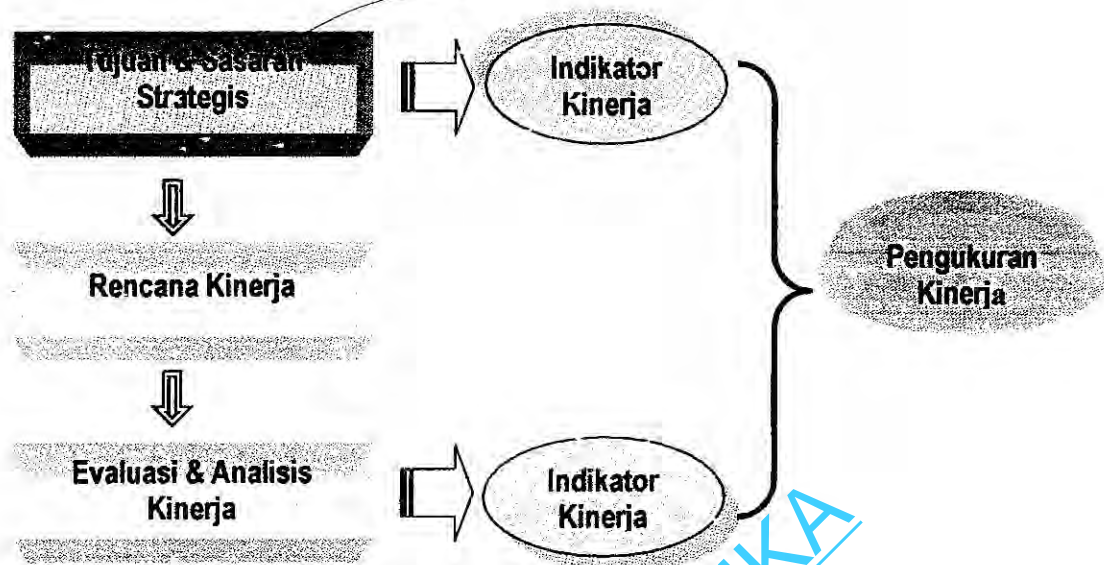
- Mengusahakan kontribusi sektor pertambangan dan energi terhadap penerimaan Pendapatan Asli Daerah dan Peningkatan kesejahteraan masyarakat.
- Peningkatan kuantitas dan kualitas sumber daya aparat Dinas Pertambangan dan Energi.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Dinas Pertambangan dan Energi mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan kebijakan teknis di bidang pertambangan dan energi serta pengelolaan air bawah tanah dan air permukaan;
- b. Pengkoordinasian pelaksanaan pengawasan dan pengendalian atas kegiatan usaha pertambangan dan energi serta pengelolaan air bawah tanah dan air permukaan;
- c. Pengkoordinasian pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum;
- d. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian;
- e. Pembinaan terhadap UPTD dan Kelompok Jabatan Fungsional;
- f. Pelaksanaan urusan kesekretariatan dinas;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati.

Indikator kinerja sasaran strategis organisasi merupakan parameter untuk mengukur keberhasilan pelayanan yang dilaksanakan Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton. Indikator kinerja sasaran strategis ini menggunakan indikator kinerja *output* dan *outcome* dari kegiatan-kegiatan yang direncanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Badan. Gambaran pengukuran indikator kinerja tingkat sasaran dan kegiatan disajikan dalam diagram 4.1.

Diagram 4.1 Alur Pikir Pengukuran Kinerja



## B. Susunan Organisasi

Berdasarkan Peraturan Bupati Buton Nomor 11 Tahun 2008 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, susunan organisasi Dinas Pertambangan dan Energi terdiri dari :

1) Kepala Dinas; 2) Sekretariat; 3) Sub Dinas Program; 4) Sub Dinas Geologi; 5) Sub Dinas Energi; 6) Sub Dinas Pengusahaan; 7) UPTD; 8) Kelompok Jabatan Fungsional.

### 1. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam pelayanan administrasi dan kesekretariatan kepada seluruh satuan kerja

dilingkungan Dinas Pertambangan dan Energi yang meliputi urusan umum dan perlengkapan, rumah tangga, ketatalaksanaan, humas dan hukum, kepegawaian dan keuangan serta urusan pendidikan dan pelatihan.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud, Sekretariat mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan urusan pengelolaan administrasi keuangan, perbendaharaan dan penyusunan anggaran;
- b. Pelaksanaan urusan pengelolaan administrasi kepegawaian dan ketatalaksanaan, hukum serta urusan pendidikan dan pelatihan;
- c. Pelaksanaan urusan umum, persuratan, perlengkapan, rumah tangga, humas dan protokol;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sekretariat terdiri atas :

- a. Sub Bagian Keuangan, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan, penyusunan anggaran dan perbendaharaan
- b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan surat-menyurat dan arsip, perlengkapan dan rumah tangga, urusan kehumasan dan protokol, pengelolaan administrasi kepegawaian dan ketatalaksanaan, mengumpulkan dan menyiapkan urusan pendidikan dan pelatihan.

## 2. Sub Dinas Program

Sub Dinas Program mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam rangka mengkoordinasikan dan melaksanakan penyusunan perencanaan, data dan promosi program serta melakukan pemantauan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan.

Untuk menyelenggarakan tugasnya, Sub Dinas Program mempunyai fungsi :

- a. Pengkoordinasian dan pelaksanaan penyusunan perencanaan data dan program serta promosi;
- b. Pelaksanaan pemantauan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan
- c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sub Dinas Program terdiri atas :

- a. Seksi Perencanaan, Data dan Promosi, mempunyai tugas mengumpulkan bahan petunjuk teknis, mengkoordinasikan dan melaksanakan penyusunan perencanaan Dinas, data dan program serta promosi
- b. Seksi Evaluasi dan Pelaporan, mempunyai tugas mengumpulkan bahan petunjuk teknis, melaksanakan pemantauan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan.

## 3. Sub Dinas Geologi

Sub Dinas Geologi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam rangka kegiatan penyelidikan, inventarisasi, pemetaan dan penelitian

geologi, pemetaan sumber daya mineral dan sumber daya air, serta penyelenggaraan pertambangan umum.

Untuk menyelenggarakan tugas, Sub Dinas Geologi mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pembinaan terhadap penyusunan data geologi, pemetaan potensi bahan galian dan air serta penyiapan wilayah pertambangan;
- b. Pelaksanaan pembinaan terhadap pelaksanaan pengelolaan sumber daya mineral, sumberdaya air dan pertambangan umum;
- c. Pelaksanaan program survey sumberdaya mineral, sumberdaya air pada daerah yang belum diketahui dan mengevaluasi hasil yang diperoleh;
- d. Pelaksanaan pembinaan terhadap penyusunan rencana tata ruang wilayah dan pengwilayahan lokasi pertambangan;
- e. Pelaksanaan inventarisasi sumber daya alam, bahan galian, energi serta sumberdaya air;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sub Dinas Geologi terdiri atas :

- a. Seksi Pertambangan Umum, mempunyai tugas mengumpulkan bahan petunjuk teknis, melakukan pembinaan dan mengurus kegiatan pertambangan umum
- b. Seksi Sumber Daya Mineral, mempunyai tugas mengumpulkan bahan petunjuk teknis, melakukan inventarisasi sumberdaya mineral, sumberdaya air dan menyiapkan bahan promosinya.

#### 4. Sub Dinas Energi

Sub Dinas Energi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam rangka kegiatan perencanaan, pembinaan dan pengembangan energi primer, migas, kelistrikan dan pengelolaan lingkungan.

Untuk menyelenggarakan tugas, Sub Dinas Energi mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana kerja dan pengkoordinasian pengumpulan data, pengembangan energi, pemanfaatan migas dan listrik
- b. Pelaksanaan bimbingan dan pembinaan perusahaan kelistrikan, migas dan jasa penunjang serta pengelolaan energi primer
- c. Pelaksanaan penelitian/penyelidikan energi primer
- d. Pelaksanaan pembinaan pengelolaan lingkungan dibidang migas dan kelistrikan
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sub Dinas Energi terdiri atas :

- a. Seksi Energi Primer, mempunyai tugas mengumpulkan bahan petunjuk teknis, melakukan pendataan ketersediaan Bahan Bakar Minyak (BBM), Energi Primer yang menggambarkan petunjuk letak dan sebarannya, gambaran mengenai potensi dan peluang pemanfaatannya
- b. Seksi Ketenagalistrikan mempunyai tugas mengumpulkan bahan petunjuk teknis, melakukan inventarisasi, pengembangan dan pembinaan kelistrikan.



## 5. Sub Dinas Pengusahaan

Sub Dinas Pengusahaan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam pemberian pelayanan dan pengkoordinasian pelayanan perizinan, pengembangan usaha, penetapan dan verifikasi usaha pertambangan dan energi, ketenagalistrikan, air bawah tanah dan air permukaan serta kegiatan usaha pertambangan lainnya.

Untuk menyelenggarakan tugasnya, Sub Dinas Pengusahaan mempunyai fungsi :

- a. Penyiapan bahan penyusunan pedoman dan pelaksanaan pelayanan perizinan usaha pertambangan dan energi, tenaga kelistrikan serta penggunaan air bawah tanah dan air permukaan;
- b. Penyiapan bahan penyusunan pedoman petunjuk teknis, pelaksanaan pelayanan kegiatan pengembangan usaha pertambangan dan energi, tenaga kelistrikan dan penggunaan air bawah tanah dan air permukaan;
- c. Penyiapan bahan penyusunan petunjuk teknis, pelaksanaan penetapan dan verifikasi kegiatan usaha pertambangan dan energi;
- d. Pelaksanaan analisis lingkungan serta pembinaan pengendalian dampak reklamasi lingkungan pengelolaan pertambangan;
- e. Pelaksanaan koordinasi pengawasan dan pengendalian dampak lingkungan yang diakibatkan oleh kegiatan usaha pertambangan;
- f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sub Dinas Pengusahaan terdiri atas :

- a. Seksi Verifikasi dan Penetapan, mempunyai tugas mengumpulkan bahan petunjuk teknis penyelenggaraan perizinan, penyusunan prosedur penetapan dan verifikasi, melakukan bimbingan teknis perizinan usaha pertambangan dan energi, serta penggunaan air bawah tanah dan air permukaan.
  - b. Seksi Pengawasan Lingkungan Pertambangan dan Energi, mempunyai tugas mengumpulkan bahan petunjuk teknis, melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggara usaha pertambangan energi, migas dan non migas, serta air bawah tanah dan air permukaan, pengelolaan lingkungan dan penanggulangannya, kegiatan reklamasi lingkungan dampak pengelolaan pertambangan dan pengawasan keselamatan kerja.
6. Unit Pelaksana Teknis Terpadu (UPTD)
- a. Pada Dinas Pertambangan dan Energi dapat dibentuk UPTD sesuai dengan kebutuhan dan besarnya beban kerja
  - b. UPTD mempunyai tugas dan kedudukan sebagai unsure pelaksana teknis operasional Dinas Pertambangan dan Energi
  - c. UPTD dipimpin oleh seorang Kepala yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas

## 7. Kelompok Jabatan Fungsional

- a. Dilingkungan Dinas Pertambangan dan Energi dapat dibentuk Kelompok Jabatan Fungsional sesuai kebutuhan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- b. Kelompok Jabatan Fungsional dilingkungan Dinas Pertambangan dan Energi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah di bidang pertambangan dan energi sesuai dengan keahlian dan kebutuhan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku
- c. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- d. Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinir oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk, yang berada dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas
- e. Jumlah tenaga fungsional ditentukan sesuai kebutuhan beban kerja berdasarkan Peraturan perundang-undangan yang berlaku

## C. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Untuk mendapatkan gambaran mengenai profil dari 30 responden (sampel) dalam penelitian ini, berikut disajikan 5 (lima) profil responden, yaitu : jenis kelamin,

usia, tingkat pendidikan, dan lama bekerja. Menghubungkan suatu kriteria atau variabel maka dapat digunakan deskripsi non variabel yang bersumber dari data, namun tidak termasuk dalam variabel yang diteliti. Data-data non variabel tersebut antara lain dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	21	70,00
Wanita	9	30,00
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel 4.1. sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pria, yaitu 21 orang atau 70,00%, sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita sebanyak 9 orang atau 30,00%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton didominasi oleh pria.

Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 30 tahun	8	26,67
31 – 40 tahun	11	36,67
41 – 50 tahun	5	16,67
> 50 tahun	6	20,00
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tingkat usianya, sebagian besar responden yang terlibat dalam penelitian ini berusia 31 - 40 tahun, yaitu sebanyak 11 orang atau 31,67%. Urutan selanjutnya adalah responden yang berusia  $\leq 30$  tahun yaitu sebanyak 8 orang (26,67%) diikuti dengan responden yang berusia  $>50$  tahun yaitu sebanyak 6 orang (20,00%) dan 41 - 50 tahun yaitu sebanyak 5 orang atau 16,67%.

Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
S2	1	3,33
S1	19	63,33
Sarjana Muda	1	3,33
SLTA	9	30,00
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tingkat pendidikannya, sebagian besar responden yang terlibat dalam penelitian ini berpendidikan S1 yaitu sebanyak 19 responden atau 63,33%. Urutan selanjutnya adalah responden yang berpendidikan SLTA sebanyak 9 orang (30,00%), dan terakhir yang berpendidikan Sarjana Muda dan S2 masing-masing sebanyak 1 orang atau 3,33%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton telah memenuhi syarat. Menurut Schullz (1970) dalam Saidi (1992:34) berpendapat bahwa pendidikan merupakan semangat kerja pegawai karena untuk mengatasi tugas-tugas ditempat kerja diperlukan tenaga terdidik.

Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 5 tahun	18	60,00
6 – 10 tahun	12	40,00
11- 15 tahun	-	-
16 – 20 tahun	-	-
≥ 20 tahun	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Sebagian besar dari responden 18 orang (60,00%) yang dilibatkan dalam penelitian ini memiliki masa kerja di unit kurang dari atau sama dengan 5 tahun. Sementara itu, responden yang memiliki masa kerja antara 6 – 10 tahun sebanyak 12 orang (40,00%), masa kerja 11-15 tahun sampai ≥ 20 tahun tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai lebih betah bekerja.

Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan besarnya gaji

Besarnya gaji	Frekuensi	Persentase (%)
4.000.000-4.500.000	3	10,00
3.500.000-4.000.000	7	23,33
3.000.000-3.500.000	3	10,00
2.500.000-3.000.000	5	16,67
≤ 2.500.000	12	40,00
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2010

Berdasarkan tabel 4.5 responden dengan besarnya gaji yang diterima yaitu yang menempati urutan pertama dengan gaji ≤ Rp. 2.500.000 jumlahnya 12 orang atau 40

% diikuti dengan besarnya gaji Rp. 3.500.000 – Rp. 4.000.000 sebanyak 7 orang atau 23,33 % kemudian diikuti dengan besaran gaji Rp. 2.500.000 – Rp. 3.000.000 sebanyak 5 orang atau 16,67 % dan terakhir gaji dengan besaran Rp. 3.000.000 - 3.500.000 dan Rp. 4.000.000 – Rp. 4.500.000 sebanyak 3 orang atau 10,00%. Tingkat penghasilan ini sangat berpengaruh terhadap motivasi pegawai dalam rangka meningkatkan prestasi kerja. Diharapkan dengan penghasilan yang sesuai kebutuhan hidup akan memberikan motivasi yang berlebih dan kedepannya kinerja pegawai akan meningkat.

## 2. Motivasi Kerja Pegawai

Berdasarkan hasil pengumpulan data dilapangan melalui pengumpulan jawaban yang diperoleh dari responden, maka di dapat informasi konkrit tentang variabel-variabel penelitian yang dimaksud yaitu: Motivasi Intrinsik dan Motivasi Ekstrinsik.

### 1. Variabel Motivasi Intrinsik

Variabel motivasi intrinsik merupakan segala bentuk dorongan yang timbul dari dalam diri individu yang dapat mendorongnya untuk melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sadar dan sukarela. Dorongan tersebut dapat berupa : variasi pekerjaan, tantangan kerja, tanggung jawab, penugasan atas metode-metode kerja dan intensitas kerja.

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi dan Persentase Motivasi Intrinsik Pegawai

Skor Jawaban	Indikator										$\Sigma f(s)$
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	0	0	2	6,7	0	0	0	0	0	0	2
2	3	10	9	30	0	0	1	3,3	2	6,7	15
3	5	16,7	6	20	3	10	1	3,3	2	6,7	17
4	15	50	6	20	14	46,7	19	63,3	7	23,3	61
5	7	23,3	7	23,3	13	43,3	9	30	19	63,3	55
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>150</b>

**Keterangan indikator :**  
 (1) Pekerjaan yang bervariasi  
 (2) Tantangan kerja yang relevan dengan pekerjaan  
 (3) Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan  
 (4) Penguasaan metode terhadap keberhasilan kerja pegawai  
 (5) Intensitas kerja yang berlebihan

Sumber : Data pengolahan kuesioner, Agustus 2010.

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.6. menunjukkan adanya variasi jawaban untuk kelima indikator Motivasi Intrinsik. Untuk indikator (1) persentase terbesar responden (50%) memperoleh skor 4, untuk indikator (2) persentase terbesar responden (30%) memperoleh skor 2, untuk indikator (3) persentase terbesar responden (46,7%) memperoleh skor 4, untuk indikator (4) persentase terbesar responden (63,3%) memperoleh skor 4., untuk indikator (5) persentase terbesar responden (63,3%) memperoleh skor 5. Hasil perkalian antara frekuensi pada masing-masing item jawaban dengan skornya memperoleh skor aktual sebesar 602 (lihat kolom  $\Sigma f(s)$  dalam tabel 4.6). Skor ideal yang mungkin diperoleh dari 5 indikator adalah sebesar  $5 \times 5 \times 30 =$



750. Dengan demikian persentase skor aktual terhadap skor ideal adalah sebesar  $602/750 = 80,26 \%$ .

Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton secara umum berada pada kategori kuat/baik. Kelemahan yang menonjol adalah pada indikator 5 yaitu pegawai merasa jenuh bila intensitas pekerjaan yang berlebihan, kemudian indikator 1 yaitu pegawai merasa bosan bila mendapat pekerjaan yang tidak bervariasi, dan terakhir pada indikator 2 dimana pekerjaan yang menantang dihindari oleh pegawai.

Dalam hal pekerjaan yang tidak bervariasi, terdapat 50,00% responden yang menyatakan merasa bosan bila mendapat pekerjaan yang tidak bervariasi. Dalam hal intensitas pekerjaan, terdapat 63,3% responden yang menyatakan merasa jenuh bila intensitas pekerjaannya berlebihan. Pada indikator kedua (tantangan pekerjaan) terlihat ada 30% responden yang menyatakan menghindari pekerjaan yang menantang. Dari data-data ini menunjukkan bahwa masih banyak pegawai Dinas Pertambangan dan Energi yang kurang termotivasi bila mendapat pekerjaan yang tidak bervariasi dan intensitas pekerjaan yang berlebihan.

Salah satu upaya penjabaran motivasi intrinsik yang turut menentukan besarnya pengaruh terhadap kinerja pelayanan pegawai adalah kemampuan pimpinan Dinas Pertambangan dan Energi dalam menciptakan variasi pekerjaan terhadap bawahannya. Variasi pekerjaan yang dimaksudkan disini adalah strategi untuk menghindari kejenuhan para pegawai sehingga dapat

mempertahankan semangat kerja dan produktifitas kerja para pegawai yang terkait dengan pelayanan kepada masyarakat/investor. Variasi yang dimaksud antara lain mengatur jadwal surat tugas/Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD), dengan harapan pegawai tidak merasa bosan bila surat tugas yang diterima tidak terfokus pada satu item kegiatan yang sama secara terus-menerus.

Intensitas pekerjaan mempunyai pengaruh juga terhadap motivasi kerja pegawai. Salah satu titik perhatian pimpinan Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton dalam meningkatkan intensitas pelayanan yang berkualitas adalah dengan cara meningkatkan intensitas kerja pegawainya. Dari data diatas, nampak bahwa pegawai merasa jenuh bila intensitas pekerjaan berlebihan. Hal ini menjadi perhatian bagi pimpinan bagaimana upaya meningkatkan intensitas kerja bawahannya tetapi tidak menjadikan pegawai merasa jenuh. Menurut hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, bahwa :

“Peningkatan intensitas kerja pegawai tidak dimaksudkan untuk menambah jam kerja, tetapi lebih dimaksudkan untuk memanfaatkan jam kerja seoptimal mungkin. Hal ini bertujuan agar waktu yang digunakan tidak terbuang percuma untuk hal-hal yang tidak berguna. Harapannya pegawai tidak merasa jenuh, lebih termotivasi, tertantang untuk bekerja sekaligus lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan. Bila hal ini terwujud, maka pelayanan kepada masyarakat/investor dapat memberikan rasa kepuasan.” (Hasil wawancara, tanggal 22 Juli 2010).

Menurut Kepala Sub Bagian Kepegawaian memberikan penjelasan yang senada dengan penuturan informan diatas, sebagai berikut :

“Saya merasa jenuh bila intensitas pekerjaan yang sudah berlebihan. Kadang walaupun tidak ada pekerjaan saya merasa jenuh, apalagi kalau ditambah dengan pekerjaan yang berlebihan. Saya takut bila tidak dapat

menyelesaikan pekerjaan tersebut. Lebih baik saya mengerjakan sesuai dengan jam kerja tanpa menambah pekerjaan itu lagi.” (Hasil wawancara dengan staf Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, tanggal 23 Juli 2010).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton akan menurun bila mendapat intensitas pekerjaan yang berlebihan. Beberapa faktor pengaruhnya antara lain kondisi infrastruktur jalan yang kurang layak Bau-Bau – Pasarwajo dan rasa kejenuhan terhadap pekerjaan tersebut. Kondisi jalan yang tidak layak merupakan salah satu pemicu keengganan pegawai untuk meningkatkan intensitas kerjanya.

Indikator berikutnya adalah tantangan pekerjaan bagi pegawai. Penjabaran indikator ini adalah kemampuan pimpinan dalam menciptakan kondisi pekerjaan yang menantang untuk lebih kreatif dan disiplin. Dengan kondisi pekerjaan yang menantang akan mendorong pegawai untuk menunjukkan tanggungjawab dan kerja yang optimal.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, bahwa :

Tantangan kerja dimaksudkan agar pegawai menjadi termotivasi dalam bekerja dan dapat bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. Memang pada kenyataannya di lingkup Dinas Pertambangan dan Energi masih ada beberapa pegawai yang merasa cuek dan berusaha menghindari bila pekerjaan tersebut dirasa agak berat/susah. Ini menjadi tugas kami agar berupaya memberi pemahaman kepada pegawai yang bersangkutan.” (Hasil wawancara tanggal 26 Juli 2010).

Menurut informan lain Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buton memberi penjelasan sebagai berikut :

“Pelimpahan tugas kepada pegawai yang bersangkutan seharusnya dapat dilaksanakan sesuai tupoksi masing-masing. Berat atau ringannya pekerjaan tersebut harus dijalankan. Pegawai tidak boleh sesuka hatinya memilih-milih pekerjaan, semuanya sama saja. Sebenarnya, bila pegawai mendapat kesulitan dalam melaksanakan tugasnya, ia dapat bertanya kepada orang yang lebih paham. Hal ini dimaksudkan agar pegawai menjadi lebih tahu dan dapat menambah pengetahuannya.” (Hasil wawancara, tanggal 26 Juli 2010).

Kemampuan pimpinan dalam menerapkan tantangan pekerjaan bagi bawahannya terbukti berpengaruh tinggi terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan. Informasi yang bisa diperoleh dari strategi ini adalah penciptaan tantangan pekerjaan seharusnya mampu dilakukan oleh pimpinan Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas. Selain informasi diatas, salah satu faktor pemicu rendahnya motivasi kerja pegawai dilihat dari indikator tantangan kerja yaitu tidak sesuai tingkat pendidikan dengan jenis pekerjaan yang dibebankan. Hal ini dapat dilihat pada tingkat pendidikan pegawai Dinas Pertambangan dan Energi dimana seharusnya pekerjaan tersebut dikerjakan oleh sarjana tambang (Teknik Pertambangan/Geologi) tetapi malah dikerjakan oleh sarjana yang lain misal : ekonomi, hukum dan lain-lain. Akibatnya pekerjaan tersebut terhambat dan tidak terselesaikan tepat waktu.

Informasi dari Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buton sebagai berikut :

“Penempatan pegawai disesuaikan dengan tingkat pendidikan dan jurusan yang bersangkutan, misalnya : jurusan Teknik Sipil ditempatkan pada Dinas Pekerjaan Umum dan sebagainya. Jika penempatan ini tidak sesuai maka yang terjadi pegawai tersebut akan terhambat atau merasa kesulitan. Memang kita sebagai pegawai harus siap ditempatkan dimana saja, tetapi harus dipertimbangkan pula dengan efektivitas kerja pegawai. Efektivitas ini salah satu yang mempengaruhinya adalah penempatan sesuai jurusan

masing-masing.” (Hasil wawancara, tanggal 26 Juli 2010).

Dari penjabaran diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tantangan kerja bagi pegawai harus disesuaikan dengan kemampuan pegawai tersebut dalam arti bobot pekerjaan tidak ditambah secara terus menerus yang tidak sesuai dengan kemampuan pegawai. Yang kedua tantangan kerja disesuaikan juga dengan tingkat pendidikan pegawai. Jika ini dapat dilaksanakan, maka dengan sendirinya akan tertanam rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

## 2. *Variabel Motivasi Ekstrinsik*

Variabel motivasi intrinsik merupakan segala bentuk dorongan yang timbul dari luar diri individu yang dapat mendorongnya untuk melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sadar dan sukarela. Dorongan tersebut dapat berupa : upah/gaji, pemberian intensif/tunjangan, promosi jabatan, pengakuan atas prestasi keberhasilan melaksanakan tugas, kondisi kerja dan status.

Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi dan Persentase Motivasi Ekstrinsik Pegawai

Skor Jawaban	Indikator										$\Sigma f(s)$
	(6)		(7)		(8)		(9)		(10)		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	4	13,33	4	13,33	0	0	0	0	0	0	8
2	15	50	3	10	5	16	0	0	23	76,67	46
3	4	13,33	11	36,67	12	40	15	50	7	23,33	49
4	4	13,33	8	26,67	9	30	12	40	0	30	33
5	3	10	4	13,33	4	13,33	3	10	0	0	14
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>150</b>

**Keterangan indikator :**  
 (6) Gaji yang diterima sudah sesuai dengan kebutuhan hidup  
 (7) Pemberian intensif dari atasan  
 (8) Promosi jabatan kepada orang yang rajin  
 (9) Penghargaan atas pengakuan prestasi kerja  
 (10) Kondisi kerja yang tidak nyaman membuat pegawai tidak betah

Sumber : Data pengolahan kuesioner, Agustus 2010.

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.7. menunjukkan adanya variasi jawaban untuk kelima indikator Motivasi Ekstrinsik. Untuk indikator (6) persentase terbesar responden (50%) memperoleh skor 2, untuk indikator (7) persentase terbesar responden (36,67%) memperoleh skor 3, untuk indikator (8) persentase terbesar responden (40%) memperoleh skor 3, untuk indikator (9) persentase terbesar responden (50%) memperoleh skor 3, untuk indikator (10) persentase terbesar responden (76,67%) memperoleh skor 2. Hasil perkalian antara frekuensi pada masing-masing item jawaban dengan skornya memperoleh skor aktual sebesar 449 (lihat kolom  $\Sigma f(s)$  dalam tabel 4.7). Skor ideal yang mungkin diperoleh dari 5 indikator adalah sebesar  $5 \times 5 \times 30 = 750$ . Dengan demikian persentase skor aktual terhadap skor ideal adalah

sebesar  $449/750 = 59,87\%$ .

Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa motivasi ekstrinsik pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton secara umum berada pada kategori cukup. Kelemahan yang menonjol adalah pada indikator 10 yaitu kondisi kerja yang tidak nyaman membuat pegawai betah di ruang kerja yang menyebabkan motivasi kerja menurun, pegawai akan rajin bekerja jika mendapat penghargaan dari atasan (indikator 9), gaji yang diterima tidak sesuai dengan kebutuhan hidup (indikator 6), atasan mempromosikan jabatan kepada pegawai yang rajin (indikator 8), dan pegawai akan termotivasi bekerja jika mendapat intensif/hadiah dari atasan (indikator 7).

Pengaruh total variabel X2 terhadap Y yang dijelaskan adalah merupakan hasil dari penjabaran motivasi ekstrinsik yang dilakukan oleh pimpinan Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton terhadap bawahannya dalam rangka mendorong semangat kerja dan disiplin kerja para pegawai. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai ujung tombak pelayanan. Oleh karena itu, menurut Djatmiko (2002:67) bahwa motivasi ekstrinsik adalah dorongan yang bersumber dari luar diri pegawai, maka pimpinan organisasi penting memperhatikan berbagai kondisi yang mempengaruhi motivasi ekstrinsik, yaitu : pengaruh fisik lingkungan, kondisi sosial lingkungan dan kebutuhan dasar pegawai.

#### i. Upah/Gaji

Upah/gaji merupakan salah satu stimulus yang bersumber dari luar diri individu yang dapat memberi dorongan terhadap individu untuk

berperilaku sesuai dengan keinginan pihak pemberi gaji atau upah. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa upah/gaji ternyata memberi pengaruh terhadap pelaksanaan tugas pegawai sehari-hari.

Berdasarkan tabel 4.7 terlihat jelas bahwa sekitar 50% pegawai merasa gaji yang diterima selama ini belum sesuai dengan kebutuhan hidup. Ini mengindikasikan gaji yang diterima belum memberi efek yang positif bagi pegawai, akibatnya berpengaruh pula ada motivasi kerja pegawai tersebut.

Pada dasarnya setiap Pegawai Negeri beserta keluarganya harus dapat hidup layak dari gajinya, sehingga dengan demikian ia dapat memusatkan perhatian dan kegiatannya untuk melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya. Gaji adalah sebagai balas jasa atau penghargaan atas hasil kerja seseorang. Namun dalam menentukan besarnya gaji harus memperhatikan kemampuan keuangan Negara. Hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Sejalan dengan hal tersebut di atas, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buton menjelaskan bahwa :

”Sistim penggajian dinegara kita telah diatur dalam Undang-Undang. Kalau mengacu pada Pidato Presiden tanggal 16 Agustus 2010 bahwa gaji terendah PNS adalah Rp 2.000.0000. Angka ini sudah melebihi UMR dinegara kita. Seyogianya jika dilihat dari sistem penggajian PNS telah ada perubahan ke tingkat kesejahteraan yang lebih baik. Apalagi sejak awal tahun 2006 bagi PNS yang tidak mendapatkan tunjangan struktural, mercka tetap mendapatkan tunjangan umur. Hal



ini harusnya menjadi pemicu PNS untuk bekerja lebih profesional dan meningkatkan prestasi kerjanya.” (Hasil wawancara tanggal 26 Juli 2010)

Dari hasil wawancara tersebut, jelas bahwa sistem penggajian PNS semakin baik dan seharusnya memberikan pengaruh positif bagi kinerja PNS untuk bekerja lebih profesional. Hal ini sejalan dengan pandangan (Dessler, 1997:98) bahwa upah/gaji merupakan kebutuhan pokok pertama yang menuntut untuk dipenuhi setelah kebutuhan-kebutuhan lainnya. Pemenuhan kebutuhan ini diupayakan melalui kebutuhan minimal. Idealnya seorang pegawai yang berhasil mencapai hasil kerja yang tinggi akan memperoleh prestasi kerja yang lebih besar dibandingkan pegawai hasil kerjanya rendah. Hasil kerja yang tinggi dapat dicapai melalui semangat kerja yang tinggi pula. Semangat kerja yang tinggi dapat berasal dari pegawai itu sendiri dalam rangka memenuhi kebutuhan fisiologis tersebut. Oleh karena itu, besarnya standar gaji bagi pegawai akan berpengaruh secara langsung terhadap motivasi kerjanya.

## 2. Pemberian Insentif/tunjangan

Insentif adalah penghargaan kepada pegawai/karyawan atas segala jeri payahnya dalam meningkatkan tugas dalam memberikan pelayanan kepada *customer* di luar gaji yang diterima setiap bulan dengan besaran berubah-ubah sesuai hasil kerjanya. Pemberian insentif atau tunjangan yang dilakukan oleh pihak pimpinan terhadap

stafnya merupakan salah satu indikator dari motivasi ekstrinsik. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian insentif atau tunjangan kepada para pegawai ternyata mampu mempengaruhi perilaku pegawai untuk lebih bekerja optimal dalam pelaksanaan tugasnya.

Berdasarkan tabel 4.7 sebanyak 36,67% yang menjawab akan lebih giat bekerja lagi bilamana mendapat insentif dari atasan/kantor. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak dapat dipungkiri pegawai Dinas Pertambangan dan Energi sangat membutuhkan insentif untuk menunjang kebutuhan hidup diluar dari gaji yang didapat. Pemberian insentif atau honor adalah merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton dalam upaya memberikan rangsangan kepada pegawai agar mereka bekerja sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sejalan dengan itu, hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton adalah:

"Berdasarkan kebijakan Pimpinan, maka pemberian insentif atau honor oleh pimpinan Dinas Pertambangan dan Energi Buton diberikan kepada pegawai yang mempunyai volume pekerjaan atau tambahan pekerjaan, sementara pegawai yang volume pekerjaan sesuai dengan jam kantor tidak diberikan tambahan insentif atau honor." (Hasil wawancara tanggal 26 Juli 2010)

Berdasarkan wawancara tersebut jelas bahwa pimpinan Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton telah memberikan insentif atau honor kepada pegawai dalam memotivasi kerja sehingga

memperoleh hasil yang maksimal. Hal ini sejalan dengan pandangan Dessler (1998:85), bahwa pemberian insentif harus mampu memberikan motivasi kerja untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawai/karyawan.

### 3. Penghargaan atas pengakuan prestasi

Penghargaan atasan atas pengakuan prestasi kerja merupakan salah satu upaya dan strategi yang coba diterapkan oleh Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton. Dengan prestasi yang optimal yang ditunjukkan oleh pegawai, dapat secara langsung berpengaruh terhadap kualitas kerja pada bidang tugasnya.

Berdasarkan tabel 4.7. terlihat jelas bahwa sebanyak 40% pegawai yang menjawab sangat mengharapkan adanya pengakuan prestasi kerja dari atasan. Hal ini mengindikasikan dengan adanya pengakuan prestasi kerja akan berpengaruh pada motivasi kerja pegawai yang bersangkutan. Penghargaan yang dimaksud dapat diberikan dalam bentuk hadiah, penghargaan, dan paling maksimal dalam bentuk promosi jabatan.

Sejalan dengan hal tersebut, berikut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton :

”Pemberian penghargaan dalam bentuk hadiah atau penghargaan memang belum maksimal kami terapkan. Tidak dapat dipungkiri pemberian penghargaan kepada pegawai yang mempunyai kinerja bagus akan meningkatkan pula kualitas kerja. Kedepannya kami akan usahakan agar pegawai yang mempunyai prestasi kerja diberikan penghargaan atau hadiah. Pemberian ini jelas untuk meningkatkan kinerja pegawai tersebut, disamping itu untuk memotivasi juga

pegawai-pegawai yang lain untuk meningkatkan kinerjanya.” (Hasil wawancara tanggal 26 Juli 2010).

Dari wawancara tersebut dapat menjadi informasi yang kuat bahwa melalui pengakuan prestasi pegawai, ternyata berpengaruh secara nyata terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton. Ini berarti bahwa pengaruh total motivasi ekstrinsik terhadap kualitas pelayanan sebesar 40% adalah merupakan akumulasi dari sejumlah indikator variabel ekstrinsik yang didalamnya termasuk pengakuan prestasi kerja pegawai.

#### 4. Promosi

Promosi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan penjabaran motivasi ekstrinsik yang dilakukan oleh pihak pimpinan Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton terhadap pegawainya. Promosi yang diterapkan oleh pimpinan Dinas Pertambangan dan Energi berupa peningkatan status jabatan. Melalui promosi pegawai yang dianggap memenuhi syarat untuk menduduki jabatan eselon dan peningkatan status jabatan eselon para pegawai yang terkait dengan tugas pelayanan ternyata memberikan pengaruh yang positif terhadap semangat kerja dan disiplin kerja para pegawai yang bersangkutan.

Dari tabel 4.7. ditemukan adanya fakta bahwa sebanyak 50% pegawai Dinas Pertambangan dan Energi merasa ragu-ragu kalau pimpinan mempromosikan jabatan tertentu kepada pegawai yang rajin.

Kemudian sebanyak 40% pegawai mengatakan setuju jika promosi jabatan diberikan kepada orang yang rajin. Disini terlihat adanya dua pendapat yang berbeda dalam menyikapi pernyataan yang diberikan. Hal ini dapat memberikan gambaran bahwa promosi jabatan bisa dihubungkan dengan kerajinan seseorang dan bisa juga tidak. Secara umum bagi pegawai yang menjawab tidak setuju beralasan bahwa promosi jabatan hanya berkaitan dengan kinerja, dengan kata lain walaupun seseorang itu rajin tapi jika kinerjanya kurang / tidak mampu melaksanakan tugas yang diberikan, maka promosi jabatan tidak tepat diberikan kepada yang bersangkutan.

Berdasarkan data diatas, terlihat jelas bahwa promosi jabatan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Pegawai yang bersangkutan selalu siap menjalankan tugas dan siap bekerja berdasarkan tugas yang diberikan. Besarnya pengaruh total motivasi ekstrinsik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pertambangan dan Energi menjadikan indikator ini harus mendapat perhatian dari pimpinan dalam menerapkan kebijakan. Kebijakan yang dimaksud yaitu apakah dengan kerajinan saja maka pegawai dapat dipromosikan jabatan ke jenjang yang lebih tinggi lagi atau malah sebaliknya promosi jabatan tidak berkaitan dengan kerajinan seseorang.

## 5. Kondisi Kerja

Kondisi kerja merupakan salah satu unsur yang dapat berpengaruh terhadap motivasi kerja seorang pegawai di suatu kantor. Kondisi kerja berkaitan dengan keadaan ruang kerja yaitu ukuran panjang, lebar dan tingginya. Demikian pula penataan ruang kerja yaitu mencakup penempatan dan pengaturan meja, kursi dan rak atau lemari arsip. Demikian pula kebutuhan cahaya, kecukupan ventilasi jika tidak disediakan alat pendingin atau AC dalam ruangan. Dengan memperhatikan kondisi kerja bagi para staf atau pegawai, diharapkan membawa pengaruh bagi mereka dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Uraian tersebut diperkuat oleh pandangan Danim (2004:4) bahwa berbagai aspek yang terkait dengan kondisi kerja, ternyata mempunyai pengaruh besar terhadap motivasi kerja pegawai karena kondisi kerja mempengaruhi rasa nyaman pegawai dalam bekerja.

Dari tabel 4.7 diperoleh data bahwa sebanyak 76,67% pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton tidak betah di ruang kerja bila kondisi kerja yang tidak nyaman, akibatnya pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh kondisi kerja turut mempengaruhi motivasi kerja pegawai yang pada akhirnya turut pula mempengaruhi kinerja pegawai tersebut. Pada kenyataannya memang memperlihatkan seperti itu, dimana ruang kerja pada kantor Dinas Pertambangan dan Energi relatif kecil.

Dikaitkan dengan peneliiian ini, ternyata kondisi kerja para pegawai turut menjadi perhatian pimpinan. Hal tersebut terungkap melalui hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton yang menyatakan bahwa :

”Bangunan kantor Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton sebenarnya tidak layak untuk dijadikan perkantoran. Ukuran panjang, lebar dan tinggi plafon atau dinding tidak sesuai dengan syarat pelayanan yang nyaman. Perpindahan kantor yang tadinya cukup representatif mengalami penurunan setelah kami menempati kantor baru ini. Akibatnya banyak pegawai yang tidak mempunyai ruangan bahkan meja dan kursi kerja saja tidak ada disebabkan ruangan yang terlalu kecil atau sempit. Dengan memperhatikan aspek diatas, sampai saat ini kami menerima keluhan dari masyarakat tentang keadaan kantor yang tidak representatif.” (Hasil wawancara, tanggal 26 Juli 2010).

Dilain pihak, masyarakat yang menerima pelayanan menilai kondisi kerja kantor Dinas Pertambangan dan Energi sebagai berikut :

”Saya kaget dengan kondisi kantor Dinas Pertambangan dan Energi saat ini, kantornya begitu kecil dan ruangan yang dimiliki begitu sempit. Bahkan kami sering melihat, pegawainya banyak yang duduk-duduk diluar karena ruangan tidak mampu menampung jumlah pegawainya. Akibatnya kami juga merasakan kekurangnyamanan dalam mendapatkan pelayanan. Kami berharap agar Pemerintah Daerah memperhatikan masalah ini apalagi menyangkut pelayanan kepada masyarakat.” (Hasil wawancara, tanggal 28 Juli 2010).

Dari wawancara diatas dapat dilihat bahwa kondisi kerja kantor Dinas Pertambangan dan Energi kurang representatif. Hal ini dapat dimaklumi karena mengalami perpindahan tempat dari kantor sebelumnya. Kondisi kantor sebelumnya sangat representatif, mampu menampung seluruh pegawai dan tenaga magang serta pengaturan ruangan yang begitu baik, bersih dan nyaman. Tetapi karena pihak Komisi Pemilihan Umum Daerah (KPUD) Kabupaten Buton ingin

segera berkantor di Pasarwajo, maka melalui kebijakan Bupati akhirnya KPUD menempati kantor Dinas Pertambangan dan Energi.

Permasalahan ini harus menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Daerah agar mencari solusi terbaik dalam mengatasi masalah tersebut. Dengan kondisi kerja yang lebih representatif dan nyaman akan berdampak baik bagi pegawai. Motivasi kerja pegawai akan meningkat bilamana mendapati kondisi kerja yang nyaman. Tetapi apabila kondisi kerja tidak nyaman, maka pegawai akan merasa tidak betah berada di kantor, hal ini dapat terlihat dalam keseharian pegawai Dinas Pertambangan dan Energi yang banyak duduk-duduk diluar kantor. Oleh karena itu informasi yang diperoleh dari data ini adalah bahwa dimensi kondisi kerja sebagai salah satu unsur dari motivasi ekstrinsik tidak dapat diabaikan.

### 3. Kinerja Pegawai

Bagian ini memuat deskripsi pengukuran mengenai kinerja pegawai dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup dimensi bentuk nyata (*tangible*), keterandalan (*reliabilitas*), ketanggapan (*responsive*), jaminan (*assurnce*), dan keramahan (*empathy*). Pengukuran mengenai variabel kinerja pelayanan ini diperoleh dari 30 responden pegawai maupun dari 40 responden masyarakat/investor yang memperoleh pelayanan.



### 1. Bentuk nyata (*tangible*)

Pengukuran terhadap dimensi bentuk nyata/kenampakan fisik dari kinerja pelayanan pada kantor Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton menggunakan dua indikator, yaitu : ketersediaan fasilitas/peralatan operasioanl yang digunakan dan jumlah pegawai pemberi pelayanan yang memadai. Dilihat dari dimensi kenampakan fisik, kinerja pelayanan yang optimal adalah yang menyediakan kedua instrumen fisik tersebut secara lengkap. Jawaban responden terhadap indikator-indikator kemampun fisik tersebut sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Tabel 4.8. Distribusi frekuensi dan persentase bentuk nyata/kenampakan fisik Pelayanan.

Skor Jawaban	Indikator				$\Sigma f(s)$
	(1)		(2)		
	f	%	f	%	
1	0	0	1	3,33	1
2	20	66,7	15	50	35
3	7	23,3	10	33,33	17
4	3	10	4	13,33	7
5	0	0	0	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>60</b>
Keterangan indikator :					
(1) Ketersediaan fasilitas/peralatan operasioanl yang digunakan					
(2) Jumlah pegawai pemberi pelayanan yang memadai					

Sumber : Data pengolahan kuesioner, Agustus 2010.

Tabel 4.8. menunjukkan bahwa jawaban responden untuk kedua indikator kenampakan fisik pelayanan pada umumnya berada pada kategori tidak setuju skor (2) dan ragu-ragu (skor 3). Untuk indikator satu (1) persentase responden yang menjawab tidak setuju (skor 2) terhadap ketersediaan fasilitas/peralatan

operasional sebanyak 66,7%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu (skor 3) sebanyak 23,3%. Untuk indikator dua (2) persentase responden yang menjawab tidak setuju (skor 2) terhadap jumlah pegawai yang memadai sebanyak 50%, sedangkan yang menjawab ragu-ragu (skor 3) sebanyak 13,33% dan yang menjawab setuju (skor 4) sebanyak 13,33%.

Hasil perkalian antara frekuensi pada masing-masing item jawaban dengan skornya memperoleh skor aktual sebesar 60. Kemudian untuk mendapatkan skor sebenarnya yaitu mengalikan skor jawaban dengan jumlah frekuensi indikator  $\sum f(s)$  sehingga diperoleh hasil sebesar 150. Skor ideal yang mungkin diperoleh dari 2 indikator adalah sebesar  $2 \times 5 \times 30 = 300$ . Dengan demikian persentase skor aktual terhadap skor ideal adalah sebesar  $150/300 = 50\%$ .

Hasil pengukuran ini menunjukkan bahwa bentuk nyata/kenampakan fisik pelayanan pada kantor Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton secara umum berada pada kategori kurang. Hal ini disebabkan berbagai kelemahan pada aspek-aspek fasilitas/peralatan operasional yang digunakan dan jumlah pegawai yang terbatas.

Berkaitan dengan ketersediaan fasilitas/peralatan operasional yang digunakan, informan penelitian memberikan penjelasan sebagai berikut :

"Ketersediaan fasilitas di kantor Dinas Pertambangan dan Energi relatif terbatas, belum memenuhi standar yang diinginkan. Berbagai kendala yang dihadapi secara umum disebabkan minimnya anggaran yang disediakan untuk menunjang kegiatan. Padahal kalau dipikir-pikir pemasukan PAD Kabupaten Buton selama tiga tahun terakhir ini yang terbesar adalah dari sektor pertambangan. Hal inilah yang menjadi dilema bagi kami disatu sisi kami dituntut untuk meningkatkan kinerja, tetapi dilain pihak kami tidak didukung

oleh fasilitas yang menunjang.” (Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, tanggal 27 Juli 2010).

Salah seorang pegawai Dinas Pertambangan dan Energi memberikan penjelasan tentang keterbatasan fasilitas sebagai berikut :

”Saya heran kantor-kantor lain mempunyai dua sampai lima kendaraan operasional sementara kami cuma mempunyai satu kendaraan dinas itupun yang dipakai oleh Kepala Dinas. Sepertinya kami ini dianaktirikan. Letak perbedaannya itu terlalu mencolok padahal kami ini instansi teknis yang tiap saat terjun kelapangan. Akhirnya kami selalu memakai mobilnya Kepala Dinas, tapi jika Kepala Dinas punya urusan penting akhirnya kami selalu merental mobil. Fasilitas kantor juga tidak menunjang kinerja kami seperti pengadaan mini lab. Saya kira masalah anggaran dapat dicarikan solusinya. Kami berharap agar pimpinan pemerintah daerah dapat mlihat langsung keadaan kami.” (Hasil wawancara, tanggal 27 Juli 2010).

Berdasarkan fakta diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan dilihat dari dimensi kenampakan fisik belum optimal. Kebutuhan perlengkapan dan peralatan fisik belum tersedia secara memadai sehingga dipersepsikan kurang baik oleh sebagian responden yang mengalaminya.

## 2. *Keterandalan (Reliabilitas)*

Pengukuran terhadap dimensi keterandalan dari kinerja pelayanan pada Dinas Pertambangan dan Energi menggunakan empat indikator, yaitu : penampilan pegawai, mutu pelayanan, jasa pelayanan yng akurat/tepat, dan jasa pelayanan yang bebas dari kesalahan. Jawaban responden terhadap indikator-indikator keterandalan pelayanan tersebut sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Table 4.9. Distribusi Frekuensi dan Persentase Keterandalan

Skor Jawaban	Indikator								$\Sigma f(s)$
	(3)		(4)		(5)		(6)		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	0	0	0	0	0	9	0	0	0
2	0	0	10	33,3	3	10	6	20	19
3	0	0	7	23,3	17	56,7	17	56,7	41
4	5	16,7	13	43,3	10	33,3	7	23,3	35
5	25	83,3	0	0	0	0	0	9	25
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>120</b>

Keterangan :

(1) Penampilan pegawai proposional  
(2) Mutu jasa pelayanan tetap  
(3) Jasa pelayanan yang akurat  
(4) Jasa pelayanan yang bebas dari kesalahan

Sumber : Data pengolahan kuesioner, Agustus 2010.

Tabel 4.9. menunjukkan bahwa jawaban responden untuk keempat indikator keterandalan pelayanan relatif sama. Persentase terbesar responden menjawab sangat setuju pada indikator satu (3) sebanyak 83,3% yang menyatakan sangat setuju dalam hal penampilan yang rapi dan sopan. Sedangkan untuk indikator tiga (5) dan empat (6) responden menjawab ragu-ragu (skor 3) dalam hal pemberian jasa pelayanan yang akurat dan jasa pelayanan yang bebas dari kesalahan. Hasil perkalian antara skor jawaban pada masing-masing item jawaban dengan jumlah frekuensinya diperoleh skor 426. Skor ideal yang mungkin diperoleh dari 4 indikator adalah sebesar  $4 \times 5 \times 30 = 600$ . Dengan demikian persentase skor aktual terhadap skor ideal adalah sebesar  $426/600 = 71\%$ . Hasil pengukuran ini menunjukkan bahwa keterandalan pelayanan pada kantor Dinas Pertambangan dan Energi secara umum berada pada kategori baik. Tetapi masih ada beberapa kelemahan yang ditemukan pada indikator 3 dan 4 yaitu menyangkut jasa pelayanan yang

akurat dan jasa pelayanan yang bebas dari kesalahan. Disamping itu pada indikator 2 masih dijumpai kelemahan menyangkut mutu jasa pelayanan.

Salah seorang pegawai memberikan penjelasan mengenai permasalahan ini sebagai berikut :

”Pemberian pelayanan yang dilakukan pegawai sudah mengalami peningkatan, cuma memang masih ada ditemukan ketidakpuasan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan belum sistematis dan terpola, padahal pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ini bisa dimaklumi karena pegawai juga berusaha agar yang disampaikan itu sebisa mungkin diminimalisasi kesalahan pelayanan yang diberikan.” (Hasil wawancara, tanggal 28 Juli 2010).

Berdasarkan fakta diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan dilihat dari dimensi keterandalan kurang optimal. Cara penyampaian pelayanan masih kurang tepat, begitu juga halnya dengan cara pemberian pelayanan yang bebas dari kesalahan. Untuk hal ini kembali lagi kepada kodrat manusia yang tidak lepas dari kesalahan, tetapi diusahakan agar kesalahan dalam pemberian pelayanan dapat diminimalisasi sehingga masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

### 3. *Ketanggapan (responsive)*

Dimensi ketanggapan (responsive) dari kinerja pelayanan pada Dinas Pertambangan dan Energi menggunakan tiga indikator, yaitu : kesiapan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan, perhatian pegawai kepada masyarakat/investor dalam mendapatkan pelayanan yang sama, dan kemudahan dalam pelayanan. Sebagai jawaban dari responden terhadap pernyataan dapat dilihat dari tabel sebagai berikut.

Tabel 4.10. Distribusi frekuensi dan persentase ketanggapan pelayanan.

Skor Jawaban	Indikator						$\Sigma f(s)$
	(7)		(8)		(9)		
	f	%	f	%	f	%	
1	0	0	0	0	0	0	0
2	8	26,7	2	6,7	3	10	13
3	12	40	10	33,3	6	20	28
4	9	30	15	50	18	60	42
5	1	3,3	3	10	3	10	7
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>90</b>

Keterangan :

- (1) Kesiapan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta berada di lokasi pada jam kerja.
- (2) Pemberian pelayanan yang sama kepada masyarakat/investor
- (3) Kemudahan yang diberikan selama pelayanan

Sumber : Data pengolahan kuesioner, Agustus 2010.

Berdasarkan tabel 4.10. menunjukkan bahwa jawaban responden untuk ketiga indikator ketanggapan pelayanan relatif sama. Persentase terbesar responden menjawab setuju (skor 4) yaitu indikator tiga (9) sebesar 60% dalam hal kemudahan yang diberikan selama pelayanan, kemudian diikuti indikator dua (8) sebesar 50% dalam hal pemberian pelayanan yang sama kepada investor/masyarakat dan terakhir indikator satu (7) sebesar 30% dalam hal kesiapan dan kecepatan dalam pemberian pelayanan serta berada di lokasi pada jam kerja. Namun demikian dari data tersebut ditemukan pula jawaban ragu-ragu / skor tiga (3) untuk indikator satu (7) sebesar 40%. Hasil perkalian antara skor jawaban dengan jumlah frekuensi pada masing-masing item diperoleh skor sebesar 313. Skor ideal yang mungkin diperoleh dari 3 indikator ini adalah sebesar  $3 \times 5 \times 30 = 450$ . Dengan demikian persentase skor aktual terhadap skor ideal adalah sebesar  $313/450 = 69,6\%$ .

Hasil pengukuran diatas menunjukkan bahwa ketanggapan pelayanan kesehatan pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton secara umum berada pada kategori baik. Masih ada beberapa kelemahan pada ketiga indikator ketanggapan pelayanan yang dialami oleh responden. Fenomena dilapangan sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan penelitian sebagai berikut :

"Beberapa pegawai yang kami temui kurang mempunyai inisiatif. Mereka lebih banyak saja bercerita sesama teman kerja, kalau ada yang diperlukan baru datang menemui kami. Waktu kami menanyakan kepastian kedatangan Kepala Dinas atau yang lain dia menjawab tidak tahu. Begitu juga ketika kami menanyakan bagaimana prosedur pengurusan IPR mereka hanya menjawab saya kurang tahu. Sepertinya banyak pegawai yang tidak menguasai prosedur pelayanan IPR hanya sebagian saja yang tahu." (Hasil wawancara dengan masyarakat tanggal 2 Agustus 2010).

Berdasarkan fakta diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan dilihat dari dimensi ketanggapan masih belum optimal. Inisiatif pegawai, kemampuan menjawab pertanyaan pelanggan, dan kehadiran pegawai masih ada yang kurang sesuai dengan yang dipersepsikan oleh sebagian responden yang mengalaminya.

#### 4. *Keterjaminan*

Pengukuran terhadap dimensi keterjaminan dari kinerja pelayanan pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton menggunakan tiga indikator, yaitu : sikap tegas dan terampil dari pegawai dalam memberikan pelayanan, sikap yang ramah dan simpatik dari pegawai, dan kehati-hatian serta ketelitian dalam memeriksa dokumen yang disampaikan investor/masyarakat.

Tabel 4.11. Distribusi frekuensi dan persentase keterjaminan pelayanan.

Skor Jawaban	Indikator						$\Sigma f(s)$
	(10)		(11)		(12)		
	f	%	f	%	f	%	
1	2	6,7	1	3,3	0	0	3
2	3	10	2	6,7	1	3,3	6
3	13	43,3	5	16,7	2	6,7	20
4	6	20	15	50	22	73,3	43
5	6	20	7	23,3	7	23,3	20
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>92</b>

Keterangan :

(1) Ketegasan dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan.  
(2) Sikap ramah dan simpatik yang ditunjukkan oleh pegawai.  
(3) Kehati-hatian dan ketelitian dalam memeriksa dokumen dari investor/masyarakat.

Sumber : Data pengolahan kuesioner, Agustus 2010.

Tabel 4.11. menunjukkan bahwa jawaban responden untuk ketiga indikator keterjaminan pelayanan relatif sama. Persentase terbesar responden menjawab setuju yaitu : 73,3% indikator (12), kemudian 50% indikator (11). Namun demikian nampak pula bahwa banyak responden yang menjawab ragu-ragu untuk indikator (10) sebanyak 43,3%. Hasil perkalian antara frekuensi pada masing-masing item jawaban dengan skornya memperoleh skor aktual sebesar 347. Skor ideal yang mungkin diperoleh dari 3 indikator ini adalah sebesar  $3 \times 5 \times 30 = 450$ . Dengan demikian persentase skor aktual terhadap skor ideal adalah sebesar  $347/450 = 77,1\%$ .

Hasil pengukuran di atas menunjukkan bahwa keterjaminan pelayanan pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton secara umum berada pada kategori baik. Masih ada beberapa kelemahan pada indikator tersebut utamanya pada indikator (10) yaitu sikap tegas dan terampil dari pegawai



dalam memberikan pelayanan. Berkaitan dengan hal ini, salah seorang informan memberikan pernyataan sebagai berikut :

”Pelayanan yang diberikan pegawai tidak menentu, penjelasan yang diberikan selalu berbeda-beda. Ada pegawai yang penjelasannya tegas dan lugas tetapi ada juga yang plin-plan dan kurang terampil. Sepertinya tidak ada prosedur tetap yang dijadikan acuan oleh pegawai dan menjadi standar penilaian oleh pimpinan. Kalau ada prosedur yang tetap tidak akan terjadi perbedaan pelayanan.” (Hasil wawancara, tanggal 2 Agustus 2010).

Berdasarkan fakta diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan dilihat dari indikator ketegasan dan keterampilan pegawai belum optimal. Perubahan-perubahan mutu dan prosedur masih terjadi dilapangan, hal ini berkaitan dengan belum diterapkannya prosedur tetap yang sudah tersedia. Seharusnya dibuatkan semacam portofolio prosedur pengurusan yang berkaitan dengan kegiatan pertambangan sehingga semua pegawai dapat mengetahui dan memahami bila ada pertanyaan dari masyarakat. Jika prosedur tersebut membutuhkan penjelasan terinci barulah pimpinan dapat mengambil kebijakan atau memberikan penjelasan tersendiri. Kalau masih bersifat yang umum, staf bisa memberikan penjelasan.

##### 5. *Empathy (keramahan)*

Pengukuran terhadap dimensi empathy dari kinerja pelayanan pada kantor Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton menggunakan tiga dimensi indikator, yaitu : kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, konsistensi dalam memberikan penjelasan, dan keramahan dalam mendengarkan setiap keluhan dari masyarakat/investor. Jawaban responden terhadap indikator-indikator empathy pelayanan tersebut sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.12. Distribusi frekuensi dan persentase keramahan pelayanan.

Skor Jawaban	Indikator						$\Sigma f(s)$
	(13)		(14)		(15)		
	f	%	f	%	f	%	
1	1	3,3	1	3,3	1	3,3	3
2	3	10	3	10	3	10	9
3	7	23,3	9	30	7	23,3	23
4	14	46,7	11	36,7	13	43,3	38
5	5	16,7	6	20	6	36,7	17
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>90</b>

Keterangan :

- (1) Kemudahan dihubungi dan ditemui.
- (2) Konsisten dalam menanggapi pertanyaan.
- (3) Selalu mendengarkan keluhan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Sumber : Data pengolahan kuesioner, Agustus 2010.

Tabel 4.12. menunjukkan bahwa jawaban responden untuk ketiga indikator keramahan pelayanan relatif sama. Persentase terbesar responden menjawab setuju yaitu : 46,7% indikator (13) kemudian 43,3% indikator (15), dan 36,7% indikator (14). Namun demikian nampak pula bahwa banyak responden yang menjawab ragu-ragu untuk indikator (13) sebanyak 23,3%, indikator (14) sebanyak 30%, dan indikator (15) sebanyak 23,3%. Hasil perkalian antara frekuensi pada masing-masing item jawaban dengan skornya memperoleh skor aktual sebesar 327. Skor ideal yang mungkin diperoleh dari 3 indikator ini adalah sebesar  $3 \times 5 \times 30 = 450$ . Dengan demikian persentase skor aktual terhadap skor ideal adalah sebesar  $327/450 = 72,7\%$ .

Hasil pengukuran di atas menunjukkan bahwa keramahan pelayanan pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton secara umum berada pada kategori baik. Masih ada beberapa kelemahan pada indikator tersebut utamanya pada indikator (14) yaitu konsistensi dalam menanggapi pertanyaan

dari investor/masyarakat.. Berkaitan dengan hal ini, salah seorang informan memberikan pernyataan sebagai berikut :

”Pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton pada umumnya ramah menghargai kami dalam mendapatkan pelayanan. Tetapi memang ada kondisi dimana komunikasi antara kami dengan pegawai yang bersangkutan tidak dapat dilakukan secara intensif, mungkin dikarenakan tugas-tugas dari pegawai yang bersangkutan masih ada/banyak, jadi harus menghemat waktu.” (Hasil wawancara, tanggal 2 Agustus 2010).

Hasil pengukuran diatas menunjukkan bahwa keramahan pelayanan pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton secara umum berada pada kategori baik. Hal ini ditunjukkan oleh pegawai, meskipun ada juga beberapa pegawai yang kurang ramah namun persentasenya relatif kecil.

Kemudian, keseluruhan hasil pengukuran mengenai 15 indikator dari 5 dimensi kinerja pelayanan yang telah dijelaskan diatas digabung untuk mengetahui status dari variabel kinerja pelayanan. Hasil penggabungan skor semua indikator dicantumkan pada tabel 4.13 dihalaman berikut.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh persentase skor aktual terhadap skor ideal kinerja pelayanan sebesar 69,47%. Dibandingkan dengan kriteria penilaian yang telah dikemukakan, status kinerja pelayanan pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton berada pada kategori ”baik”. Dimensi pelayanan yang paling lemah adalah *tangible* / bentuk nyata sebesar 50%, sedangkan yang paling unggul adalah dimensi *assurance* / jaminan sebesar 72,7%. Ketiga dimensi lainnya berturut-turut dari yang terendah adalah sebagai berikut : *responsive* / ketanggapan (69,6%), *reliabilitas* / keterandalan (71%), dan *empathy* / keramahan (72,7%%). Dengan demikian

nampak bahwa dimensi keempat dimensi yaitu *assurance*, *responsive*, *reliabilitas*, dan *empathy* berada pada kategori baik, sedangkan dimensi *tangible* berada pada kategori cukup.

#### D. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menyajikan prosedur dan hasil pengujian secara statistik terhadap hipotesis penelitian yang telah diajukan, yakni hipotesis mengenai hubungan motivasi kerja dengan kinerja pelayanan Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton. Sesuai prosedur uji regresi dan korelasi maka jawaban yang diuji hanyalah jawaban dari responden pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton. Jawaban responden dari masyarakat / investor digunakan hanya untuk keperluan deskripsi status kinerja pelayanan. Secara lengkap tabel hasil pengujian terlampir. Berikut ini adalah ringkasan hasil pengujian.

##### 1. Output pertama dan kedua

###### *Descriptive Statistics*

	Mean	Standar Deviation	N
Kinerja Pelayanan	52.2667	5.65645	30
Motivasi Kerja	45.3000	5.08649	30

### Correlations

		Kinerja	Motivasi Kerja
Pearson Correlation	Kinerja	1.000	.795
	Motivasi Kerja	.795	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja		.000
	Motivasi Kerja	.000	
N	Kinerja	30	30
	Motivasi Kerja	30	30

Berdasarkan data diatas, jumlah sampel penelitian ini sebanyak 30 orang (N = 30). Hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja pelayanan adalah hubungan positif yang kuat karena nilai  $r = 0.795$

## 2. Output ketiga dan keempat

### Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivasi Kerja		Enter

- All requested variables entered
- Dependent Variable : Kinerja Pelayanan

### Model Summary

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Model				
1	.795	.633	.619	3.48952

Predictors : (Constant), Motivasi Kerja

Pada variabel entered/removed, variabel independen yang masuk adalah motivasi dengan variabel terikat adalah kinerja pelayanan. Nilai  $R = .0.795$  dan  $R$  square ( $R^2$ ) = 0.633 menunjukkan bahwa sebesar 63.3 % variasi kinerja dipengaruhi oleh variabel motivasi SDM sedangkan sisanya (36.7 %) dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

### 3. Outout kelima dan keenam

#### ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	586.919	1	586.919	48.200	.000
	Residual	40.948	28	1.466		
	Total	927.867	29			

a. Predictors : (Constant), Motivasi Kerja

b. Dependent Variable : Kinerja Pelayanan

#### Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B		Beta		
1	(Constant)	12.201	5.806		2.101	.045
	Motivasi Kerja	.884	.127	.795	6.943	.000

a. Dependent Variable : Kinerja Pelayanan

(1) Pada ANOVA, nilai  $F = 48.200$  dengan  $p = 0.00$ . Oleh karena  $p < 0.05$  maka regresi dapat dipakai untuk memprediksi Kinerja Pelayanan.

(2) Pada koefisien :

- (a) Nilai B Constant 12.201 mengindikasikan bahwa jika motivasi kerja manusia diabaikan, maka kinerja pelayanan adalah sebesar 12.201 unit, maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX \quad Y = 12.201 + 0.884 X$$

Dimana Y = kinerja pelayanan, sedangkan X adalah motivasi kerja.

- (b) Nilai t hitung pada diklat aparatur adalah sebesar 6.943 dengan taraf signifikansi 0.000 sehingga disimpulkan bahwa koefisien regresi signifikansi, atau motivasi kerja pegawai berpengaruh terhadap kinerja pelayanan secara signifikansi pada taraf kepercayaan 95 %.

## E. Pembahasan

Tema pokok penelitian ini adalah hubungan motivasi kerja dengan kinerja pelayanan Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton. Keterkaitan logis motivasi kerja terhadap kinerja pegawai secara umum telah banyak diungkapkan oleh para pakar.

### 1. Motivasi Intrinsik

Variabel motivasi intrinsik merupakan segala bentuk dorongan yang timbul dari dalam diri individu yang dapat mendorongnya untuk melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sadar dan sukarela. Dorongan tersebut dapat berupa : variasi pekerjaan, tantangan kerja, tanggung jawab, penugasan atas metode-metode kerja dan intensitas kerja. Faktor motivasional intrinsik inilah yang dapat

membangkitkan motivasi atau semangat kerja.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa indikator dari dimensi motivasi intrinsik yang paling buruk adalah indikator dua (2) dimana pegawai jika mendapat pekerjaan yang menantang diusahakan dihindari, kemudian indikator satu (1) dimana pegawai merasa bosan bila mendapat pekerjaan yang tidak bervariasi, dan terakhir indikator lima (5) dimana pegawai merasa jenuh bilamana intensitas pekerjaan dirasa sudah berlebihan.

Fakta yang terungkap melalui penelitian ini tidak sesuai dengan rujukan teoritik yang ada. Motivasi intrinsik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton belum sepenuhnya dimiliki atau dirasakan oleh pegawai. Dengan keterbatasan motivasi intrinsik, sulit diharapkan bahwa Dinas Pertambangan dan Energi merupakan salah satu aktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan yang berkaitan dengan sumber-sumber pendapatan asli daerah dari sektor pertambangan.

Pegawai merasa jika mendapat pekerjaan yang menantang diusahakan untuk dihindari. Menurut pengamatan peneliti, kondisi ini terjadi karena pegawai yang bersangkutan tidak memahami tugas pokok dan fungsi kerjanya (tupoksi). Disinilah diperlukan strategi atau kebijakan dari pimpinan untuk mengevaluasi kinerja bawahannya, misalnya untuk pekerjaan yang sifatnya teknis diserahkan kepada pegawai dengan latar belakang pendidikan teknik, begitu juga sebaliknya jika sifatnya administratif maka diserahkan kepada pegawai dengan latar belakang ilmu sosial atau administratif.

Pekerjaan yang tidak bervariasi juga merupakan salah satu yang menghambat



kinerja pegawai Dinas Pertambangan dan Energi. Hasil pengamatan dilapangan menunjukkan ada kecenderungan dari pegawai jika pekerjaan yang dilakukan tidak bervariasi akan menimbulkan kebosanan apalagi bidang pekerjaannya merupakan "lahan kering". Untuk mengantisipasi permasalahan ini, diharapkan adanya pergeseran/rolling dari pegawai, misalnya yang tadinya dibidang Geologi maka digeser ke bidang Energi. Strategi ini paling tidak memberikan motivasi tersendiri bagi pegawai.

## 2. Motivasi Ekstrinsik

Variabel motivasi ekstrinsik merupakan segala bentuk dorongan yang timbul dari luar individu yang dapat mendorongnya untuk melaksanakan pekerjaan yang dibebankan kepadanya dengan sadar dan sukarela. Dorongan tersebut dapat berupa : pemberian upah/gaji, pemberian intensif/tunjangan, promosi, pengakuan prestasi, dan kondisi kerja. Faktor motivasional intrinsik inilah yang dapat membangkitkan motivasi atau semangat kerja.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa indikator dari dimensi motivasi ekstrinsik yang paling buruk adalah indikator sepuluh (10) dimana pegawai tidak betah jika bekerja pada kondisi yang tidak nyaman, kemudian indikator empat (4) dimana pegawai akan rajin bekerja jika mendapat penghargaan dari atasan atas prestasi kerja, dan terakhir indikator satu (1) dimana pegawai merasa gaji yang diterima belum sesuai dengan kebutuhan hidup. Fakta yang terungkap melalui penelitian ini tidak sesuai dengan rujukan teoritik yang ada. Motivasi ekstrinsik di Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton belum sepenuhnya dimiliki atau

dirasakan oleh pegawai.

Menurut pengamatan peneliti, saat ini gaji terendah di Dinas Pertambangan dan Energi berkisar Rp. 1.400.000. Jika melihat kisaran gaji ini dan dihubungkan dengan harga kebutuhan sehari-hari tentulah belum mencukupi. Hal ini menjadi perhatian bagi pemerintah agar mengkaji ulang sistim penggajian untuk pegawai negeri sipil.

Kondisi kerja yang tidak nyaman ikut mempengaruhi pula kinerja pegawai. Hasil pengamatan peneliti, kondisi kerja di Dinas Pertambangan dan Energi tidak mendukung kinerja pegawainya. Mulai keadaan kantor itu sendiri sampai pada penataan ruang. Pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, pemeliharaan kantor telah dilakukan namun sejak terjadi perpindahan ibukota kabupaten Buton dari Kota Bau-Bau ke Pasarwajo akibat pemekaran pada tahun 2003 maka anggaran terserap cukup besar pada pembangunan kantor di Pasarwajo. Hal ini diperparah lagi dengan penyerahan kantor Dinas Pertambangan dan Energi ke Komisi Pemilihan umum Daerah (KPUD) Kabupaten Buton, akibatnya kantor Dinas Pertambangan dan Energi dipindahkan lagi ke kantor yang baru, dimana kondisi kantor yang baru bangunannya relatif kecil dan kurang nyaman.

Pengakuan prestasi kerja dari pimpinan ke bawahannya ikut mempengaruhi pula dari pegawai yang bersangkutan. Jika prestasi kerjanya memuaskan dan mendapat penghargaan dari pimpinan maka motivasi kerja dari pegawai akan meningkat. Pemberian intensif (hadiah) dari pimpinan ikut pula memberikan motivasi yang berlebih kepada pegawai. Hasil kuesioner menunjukkan kecenderungan dari pegawai akan termotivasi bilamana mendapat intensif dari pimpinannya.

### 3. Kinerja Pelayanan

Pengukuran kinerja pelayanan dalam penelitian ini mencakup dimensi-dimensi bentuk nyata, keterandalan, ketanggapan, jaminan, dan keramahan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton berada pada kategori cukup. Secara statistik hal ini ditunjukkan oleh persentase skor aktual ideal kinerja pelayanan sebesar 67,08 %.

Belum optimalnya kinerja pelayanan pada Dinas Pertambangan dan Energi tidak konsisten dengan teori yang dikemukakan oleh Ristrini (2005:5-6) bahwa dalam memberikan pelayanan haruslah mengedepankan pelayanan yang akurat, prima, berkualitas dan cepat tanggap atas keluhan. Fenomena yang terlihat dilapangan menunjukkan bahwa masih banyaknya dimensi-dimensi yang belum mendapat perhatian serius dari pemerintah daerah maupun pimpinan kantor. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa status pelayanan yang paling buruk adalah dimensi bentuk nyata dengan prosentase skor aktual terhadap skor ideal sebesar 50%, urutan berikutnya dimensi ketanggapan dengan prosentase skor aktual terhadap skor ideal sebesar 69,6%. Urutan berikutnya dimensi keterandalan dengan skor aktual terhadap skor ideal sebesar 71%, kemudian dimensi keramahan dengan skor aktual terhadap skor ideal sebesar 72,7%. Terakhir, dimensi keterjaminan dengan skor aktual terhadap skor ideal sebesar 77,1%.

Dimensi bentuk nyata menyangkut : kelengkapan fasilitas/peralatan dan alat komunikasi yang memadai, dan jumlah personil pegawai pemberi layanan yang memadai. Kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa fasilitas di kantor Dinas Pertambangan dan Energi masih kurang padahal fasilitas ini yang menunjang kinerja

pegawai dalam memberikan pelayanan. Fasilitas yang dimaksud seperti : kendaraan operasional lapangan, komputer, laboratorium dan lain-lain. Jumlah pegawai di Dinas Pertambangan dan Energi juga masih belum memenuhi dalam memberikan pelayanan. Seharusnya kuota penerimaan pegawai khusus untuk formasi teknis lebih banyak difokuskan pada sarjana pertambangan/geologi mengingat pendapatan asli daerah (PAD) Kabupaten Buton selama tiga (3) tahun terakhir bersumber dari sektor pertambangan.

Dimensi ketanggapan menyangkut : ketepatan jam kerja, pemberian pelayanan yang sama, dan kemudahan dalam pelayanan. Untuk ketepatan jam kerja hal ini bisa dimaklumi karena sebagian besar pegawai Dinas Pertambangan dan Energi berdomisili di Kota Bau-Bau. Solusinya diharapkan pegawai mencari rumah/kontrakan di Pasarwajo sehingga pelayanan akan semakin mudah. Untuk pemberian pelayanan memang masih ditemukan pelayanan yang tidak proporsional. Hal ini kemungkinan disebabkan jenis pelayanan yang diajukan oleh masyarakat/investor.

Dimensi keterandalan menyangkut : penampilan pegawai, mutu pelayanan, pelayanan yang bebas dari kesalahan. Sebagian responden memberikan jawaban setuju dan sangat setuju dalam hal penampilan yang rapi dan sopan. Mutu pelayanan menjadi permasalahan karena sebagian besar responden merasa tidak setuju dan ragu-ragu dalam memberikan pelayanan yang bermutu, hal ini disebabkan pegawai yang bersangkutan kurang memahami dengan permasalahan yang dihadapi sehingga cara penyampaiannya juga tidak memberikan rasa kepuasan kepada masyarakat. Untuk pelayanan yang bebas dari kesalahan sebagian besar responden menjawab ragu-ragu,

hal ini diakibatkan kekurangpahaman terhadap tugas yang diberikan. Kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa banyak pekerjaan yang sifatnya teknis ditangani oleh pegawai dengan latar belakang sosial/ekonomi. Seharusnya untuk yang sifatnya teknis diserahkan kepada pegawai dengan latar belakang pendidikan teknik.

UNIVERSITAS TERBUKA

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab temuan dan pembahasan sebelumnya, maka selanjutnya bagian ini dikemukakan simpulan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian pada penelitian ini ada hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja pegawai negeri sipil pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, dimana dimensi motivasi kerja meliputi : motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.
2. Hubungan antara variabel Motivasi Kerja ( $X_1$ ) dengan Kinerja Pelayanan ( $Y$ ) sebesar  $R = .0.795$  dan  $R$  square ( $R^2$ ) = 0.633 menunjukkan bahwa sebesar 63.3 % pengaruhnya kuat artinya variasi kinerja dipengaruhi oleh variabel motivasi SDM sedangkan sisanya (36.7%) dipengaruhi oleh sebab-sebab lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka saran atau rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti terhadap pengambilan kebijakan pada instansi Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton dalam rangka meningkatkan motivasi dan kinerja pelayanan pegawai adalah sebagai berikut :

1. Perlu melakukan langkah-langkah untuk mengantisipasi berbagai kelemahan dalam kebutuhan keamanan berupa pemeliharaan kondisi keamanan dan kenyamanan kantor melalui perbaikan fisik kantor, penataan ruangan serta menjaga kebersihan kantor sehingga memberikan rasa aman bagi pegawai untuk bekerja secara maksimal.
2. Pengembangan SDM sebagai wujud aktualisasi diri pegawai sangat dibutuhkan bagi peningkatan prestasi kerja suatu instansi. Oleh karenanya perlu prioritas anggaran bagi pengembangan pegawai Dinas Pertambangan dan Energi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku Ilmiah

- As'ad, Moh. (1981). Psikologi Industri. Yogyakarta: Edisi Revisi Liberty.
- Alderfer, Clayton P., (1972). *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Settings*. New York: Free Press.
- Bacal, R. (2002). *Performance Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Baron, Robert A., et.al., (1980). *Psychology : Understanding of Behavior*, Holt, Rinehart and Winstone, New York.
- Danim dan Sudarwan. (2004). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Dessler, Gary. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Pren Hallindo.
- Fitzsimmons, James A, and Mona J. Fitzsimmons. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc. Grow-Hill International Edition.
- Gaspersz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, Ivancevich, Donelly, (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Terjemahan Nunuk Adiami. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Gitosudarmo, Indriyo, dan I Nyoman Sudita .(2000). *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: BPE.
- Gomes dan Faustino. (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi offset.



Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.

Hasibuan, Melayu. SP. (1996). *Organisasi dan Motivasi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Handoko, T. Hani. (1995). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPE.

Haryono, S. (2004). *DP3 : Salah Satu Indikator Akuntabilitas Internal Unit Kerja Organisasi*. Buletin Pengawasan (45).

Ibrahim, B. (2000). *TQM (Total Quality Management)*. Jakarta: Penerbit Djambatan.

Irawan Prasetya. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIAN-LAN.

Ivancevich, Lorenzi, Skinner and Crosby. (1997). *Management Quality and Competitiveness*. Chicago: Irwin.

Juliani. (2007). Pengaruh Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Perawat Pelaksana di Instalasi Rawat Inap RSUD Dr. Pirngadi Medan. Diambil 27 November 2011 situs World Wide Web

Kasim, Azhar. (1993). *Pengukuran Efektivitas Dalam Organisasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

Kotter, John P. (1996). *The Leading Change Harvard Business*. School Press.

Lovelock, Christoper H. (1992). *Managing Service : Marketing, Operations and Human Resourches*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliffts.

Lubis, E. (2008). Pengaruh Karakteristik Individu dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Kinerja Dokter Dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PT. Perkebunan Nusantara IV (Persero). Diambil 27 November 2011 situs World Wide Web

Mardiasmo (2005). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

McCormick, Ernest J., (1985). *Industrial Psychology*, Prentice Hall, Inc, New York.

McClelland, David C., J.W. Atkinson, R.A. Clark and E.L. Lowell. (1961). *The Achievement Motive*. New York: Appeton-Century-Cofts.

Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Merron, K. (1995). *Riding the Wave : Designing Your Organizations Architecture for Enduring Success*. New York: Van Nostrand Reinhold.

Nisjar, Karni. (1997). Konsepsi Tentang Pemberdayaan Aparatur di Daerah. Makalah pada *Lokakarya Visi dan Misi Metropolitan 2000*, Bandung.

Nugroho, D.,R. (2000). *Otonomi Daerah, Desentralisasi Tanpa Revolusi : Kajian dan Kritik atas Kebijakan Desentralisasi di Indonesia*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Prawirosentono, Suyadi. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi Ke-1. Yogyakarta: BPE.

Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.

Rivai, Veithzal, dan Mohd. Basri, Ahmad Fauzi. (2005). *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada

- Robbins, Stephens P. (1996). *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Saidi, H. M. (1992). *Prestasi dan Kemampuan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sedarmayanti. (2000). *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung: Masdar Maju.
- Siagian, S.P. (2004). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeling, P D. (1997). *Pemberdayaan SDM untuk Peningkatan Pelayanan*. *Jurnal Bisnis & Birokrasi*, No. 2 Vol. III, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Soeprihantono, John. (2002). *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: Edisi Pertama BPFE.
- Subana, M. Sudrajat S. (2005). *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Thoha, Miftah. (1998). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali.
- Tjiptono, F. & Diana A. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yogi S. dan Iksan, M. (2006). *Handbook Manajemen Pemerintah Daerah*. Jakarta: PKKOD-LAN.
- Zeithaml, Valeri A., Parasuraman A., dan Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

### **Hasil-hasil Penelitian**

- Basniah. (2003). *Pengaruh Faktor Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Tengah*, Makassar: Universitas Hasanuddin
- Rustam. (2003). *Faktor Motivasi Terhadap Kinerja Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sinjai*, Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Taba. (2003). *Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pangkajene*, Makassar: Universitas Hasanuddin.

### **Dokumen**

- Keputusan Bupati Buton No. 11 Tahun 2008, Tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton.
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton Tahun Anggaran 2008 – 2010.
- Laporan Keuangan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Buton Tahun Anggaran 2008 – 2010.

**A. Pertanyaan Identitas Responden ( )**

1. Pendidikan formal terakhir yang pernah Bapak/Ibu tempuh adalah :
  1. Sekolah Dasar
  2. Sekolah Lanjutan Pertama
  3. Sekolah Lanjutan Atas
  4. Sarjana
  5. Magister
  
2. Golongan kepangkatan Bapak/Ibu sekarang ini :
  1. Golongan I
  2. Golongan II
  3. Golongan III
  4. Golongan IV
  
3. Pengalaman kerja sebagai pegawai negeri sipil ..... tahun
4. Lamanya bekerja di Dinas Pertambangan dan Energi ..... tahun
5. Sebelumnya bekerja di Dinas Pertambangan dan Energi, Bpk/Ibu pernah bekerja di kantor .....
6. Lamanya bekerja pada tempat kerja sebelumnya ..... tahun

**Variabel : Motivasi (X<sub>1</sub>)**

Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
1) Saya merasa bosan bila mendapat pekerjaan yang tidak bervariasi					
2) Jika saya mendapat pekerjaan yang menantang diusahakan untuk dihindari.					
3) Saya merasa beranggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.					
4) Penguasaan metode terhadap pekerjaan menentukan keberhasilan kerja pegawai					
5) Saya merasa jenuh bilamana intensitas pekerjaan berlebihan.					
6) Gaji yang anda terima sesuai dengan kebutuhan hidup anda.					
7) Saya akan rajin bekerja jika mendapat insentif (hadiah) dari atasan.					
8) Pimpinan mempromosikan kepada jabatan tertentu terhadap orang yang rajin.					
9) Penghargaan atasan atas pengakuan prestasi kerja membuat saya rajin bekerja.					
10) Kondisi kerja yang tidak nyaman membuat saya betah di ruang kerja.					

**Variabel : Kinerja Pelayanan (Y<sub>1</sub>)**

Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
1) Dalam memberikan pelayanan, peralatan, perlengkapan, dan alat komunikasi yang dipakai pegawai untuk memberikan pelayanan sudah memadai.					
2) Jumlah pegawai pemberi layanan memadai/proposional					
3) Penampilan pegawai pada saat memberikan pelayanan sangat rapi dan sopan.					
4) Saya selalu mengedepankan mutu pelayanan kepada orang yang membutuhkan pelayanan.					
5) Saya selalu menempuh cara yang tepat dalam memberikan pelayanan pada jabatan saya.					
6) Saya selalu konsisten memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan.					
7) Pegawai berusaha memberikan pelayanan secepat mungkin dan selalu berada ditempat pada jam kerja, kecuali waktu jam istirahat.					
8) Seluruh investor/masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama oleh pegawai.					
9) Saya selalu berusaha memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan.					
10) Pegawai bersikap tegas dan terampil dalam memberikan pelayanan.					
11) Saya selalu mengedepankan bersikap ramah dan simpatik dalam memberikan pelayanan.					
12) Saya selalu berhati-hati dan teliti dalam memeriksa dokumen aplikasi yang disampaikan oleh investor/masyarakat untuk menghindari kesalahan/kerugian					
13) Dalam memberikan pelayanan, saya mudah dihubungi dan ditemui.					
14) Saya selalu konsisten tanggap dalam menjawab setiap pertanyaan dari para investor/masyarakat.					
15) Saya selalu mendengarkan setiap keluhan dari masyarakat / investor yang membutuhkan pelayanan.					

**KUESIONER MODEL B**  
(Untuk Masyarakat / Investor Penerima Layanan)

Perihal : Permohonan Pengisian Angket  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Kepada Yth. : Para Investor/Masyarakat

Dengan hormat,

Dalam rangka penulisan tesis yang berjudul " Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pelayanan Pegawai Negeri Sipil Dinas Pertambangan Dan Energi Kabupaten Buton", dengan ini saya mohon dengan hormat kepada Bapak/Ibu/Sdr (i) untuk menjawab beberapa pertanyaan angket yang telah disediakan. Saya berharap Bapak/Ibu/Sdr (i) dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam angket ini secara obyektif artinya diisi apa adanya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Jawaban yang diberikan serta identitas dari Bapak/Ibu/Sdr (i) akan dijamin kerahasiaannya.

Demikian pengantar ini dibuat, atas perhatian, bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr (i), saya ucapkan terimakasih.

Pasarwajo, 24 Mei 2010

Hormat saya,

L. M. MUSNAWIR

Pernyataan	Alternatif Jawaban				
	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-Ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
	5	4	3	2	1
1) Pada saat menerima pelayanan, anda dapat melihat sendiri kelengkapan dan ketersediaan fasilitas operasional dalam kondisi baik dan memadai.					
2) Pada saat menerima pelayanan, anda melihat sendiri jumlah pegawai pemberi layanan memadai / proposional.					
3) Anda melihat sendiri penampilan pegawai pada saat memberikan pelayanan sangat rapi dan sopan.					
4) Anda merasa yakin bahwa pegawai selalu mengedepankan mutu pelayanan dalam memberikan pelayanan.					
5) Pada saat menerima pelayanan, anda					

<p>merasa yakin bahwa pegawai selalu menempuh cara yang tepat dalam memberikan pelayanan.</p> <p>6) Anda merasa yakin kepada pegawai dalam memberikan pelayanan selalu bebas dari kesalahan.</p>					11/40604.pdf
<p>7) Pada saat menerima pelayanan, anda merasa yakin bahwa pegawai berusaha memberikan pelayanan secepat mungkin dan selalu berada ditempat pada jam kerja.</p> <p>8) Anda merasa yakin bahwa pegawai memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan yang sama kepada siapapun .</p> <p>9) Anda merasa yakin bahwa pegawai memberikan kemudahan dalam pelayanan yang sama kepada siapapun.</p>					
<p>10) Pada saat menerima pelayanan, anda merasa pegawai bersikap tegas dan terampil dalam memberikan pelayanan.</p> <p>11) Pada saat menerima pelayanan, anda merasa bahwa pegawai selalu mengedepankan bersikap ramah dan simpatik dalam memberikan pelayanan.</p> <p>12) Anda merasa yakin bahwa pegawai berhati-hati dan teliti dalam memeriksa dokumen untuk menghindari kesalahan / kerugian.</p>					
<p>13) Pada saat menerima pelayanan, anda mudah menghubungi dan menemui pegawai.</p> <p>14) Dalam menerima pelayanan, anda yakin bahwa pegawai selalu konsisten tanggap dalam menjawab setiap pertanyaan dari anda.</p> <p>15) Anda merasa yakin bahwa pegawai selalu mendengarkan setiap keluhan yang anda sampaikan.</p>					



## Lampiran 3 :

## Variabel Motivasi Kerja Pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kab. Buton

Nomor Responden	Indikator										Total	Rata-Rata
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)		
1	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	35	3.5
2	2	2	5	5	5	4	3	2	4	4	36	3.6
3	4	3	4	4	5	3	4	5	4	4	40	4
4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	40	4
5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	42	4.2
6	4	2	4	4	5	2	4	5	5	5	40	4
7	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	45	4.5
8	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	44	4.4
9	5	2	4	4	4	5	3	5	5	3	40	4
10	1	1	5	5	2	1	1	3	5	5	29	2.9
11	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	36	3.6
12	4	2	3	4	5	4	1	3	3	4	33	3.3
13	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	46	4.6
14	4	2	4	4	5	2	4	5	5	3	38	3.8
15	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	40	4
16	2	3	5	5	5	5	4	2	5	4	40	4
17	3	2	4	4	5	2	4	5	5	5	39	3.9
18	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	43	4.3
19	3	4	4	2	4	3	4	4	4	5	37	3.7
20	2	2	4	4	4	5	3	5	5	3	37	3.7
21	4	1	5	5	2	1	1	3	5	5	32	3.2
22	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	35	3.5
23	4	2	3	4	5	4	1	3	3	4	33	3.3
24	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	41	4.1
25	4	2	5	4	5	4	2	2	4	4	36	3.6
26	4	4	4	4	5	2	4	5	5	4	41	4.1
27	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48	4.8
28	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47	4.7
29	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48	4.8
30	5	4	5	5	5	3	2	5	5	5	44	4.4

## Lampiran 4 :

Varibel Kinerja Pelayanan Menurut Pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kab. Buton

Nomor Responden	Indikator															Total	Rata-Rata
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)	15)		
1	3	2	4	2	2	2	2	3	3	1	2	4	4	3	2	39	2.6
2	3	2	4	2	3	2	2	3	3	1	2	4	4	3	2	40	2.666667
3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	1	4	4	3	4	43	2.866667
4	2	1	5	2	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	4	42	2.8
5	2	2	5	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	46	3.066667
6	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	49	3.266667
7	2	2	5	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	49	3.266667
8	2	2	5	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	4	4	51	3.4
9	2	2	5	3	3	3	3	4	2	3	4	4	5	4	3	50	3.333333
10	2	2	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	52	3.466667
11	2	3	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	2	3	54	3.6
12	2	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	51	3.4
13	2	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	5	52	3.466667
14	4	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	5	54	3.6
15	4	3	5	4	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	5	52	3.466667
16	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	55	3.666667
17	3	3	5	4	3	3	4	2	4	2	4	5	4	3	1	50	3.333333
18	3	3	5	4	4	3	4	2	4	3	4	5	4	3	2	53	3.533333
19	3	3	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	1	3	3	55	3.666667
20	2	3	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	2	3	3	55	3.666667
21	2	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	2	4	3	58	3.866667
22	2	4	5	2	4	4	4	3	4	5	5	3	2	4	5	56	3.733333
23	2	4	5	2	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	56	3.733333
24	2	4	5	2	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	56	3.733333
25	2	5	5	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	58	3.866667
26	2	5	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	58	3.866667
27	2	5	5	3	3	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	57	3.8
28	2	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	61	4.066667
29	2	5	4	4	2	3	2	4	5	4	5	5	5	5	4	59	3.933333
30	4	5	4	4	2	3	2	4	4	4	4	5	3	5	4	57	3.8

## Lampiran 5

## TRANSKRIP WAWANCARA MENDALAM

Informan : Kepala Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	1. Bagaimana upaya meningkatkan intensitas kerja bawahan tetapi tidak menjadikan pegawai merasa jenuh?	1. Peningkatan intensitas kerja pegawai tidak dimaksudkan untuk menambah jam kerja, tetapi lebih dimaksudkan untuk memanfaatkan jam kerja seoptimal mungkin. Hal ini bertujuan agar waktu yang digunakan tidak terbuang percuma untuk hal-hal yang tidak berguna. Harapannya pegawai tidak merasa jenuh, lebih termotivasi, tertantang untuk bekerja sekaligus lebih bertanggung jawab dalam menjalankan tugas yang diberikan. Bila hal ini terwujud, maka pelayanan kepada masyarakat / investor dapat memberikan rasa kepuasan. (Hasil wawancara, tanggal 22 Juli 2010).
2.	2. Bagaimana tanggapan bapak mengenai kemampuan pimpinan dalam menciptakan kondisi pekerjaan yang menantang kepada pegawai untuk lebih kreatif dan disiplin?	2. Tantangan kerja dimaksudkan agar pegawai menjadi termotivasi dalam bekerja dan dapat bertanggungjawab terhadap pekerjaannya. Memang pada kenyataannya di lingkup Dinas Pertambangan dan Energi masih ada beberapa pegawai yang merasa cuek dan berusaha menghindari bila pekerjaan tersebut dirasa agak berat / susah. Ini menjadi tugas kami agar berupaya memberi pemahaman kepada pegawai yang

	<p>3. Bagaimana upaya bapak dalam memberikan rangsangan kepada pegawai agar mereka bekerja sesuai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya?</p>	<p>bersangkutan. (Hasil wawancara tanggal 26 Juli 2010).</p> <p>3. "Berdasarkan kebijakan Pimpinan, maka pemberian insentif atau honor oleh pimpinan Dinas Pertambangan dan Energi Buton diberikan kepada pegawai yang mempunyai volume pekerjaan atau tambahan pekerjaan, sementara pegawai yang volume pekerjaan sesuai dengan jam kantor tidak diberikan tambahan insentif atau honor. (Hasil wawancara tanggal 26 Juli 2010)</p>
	<p>4. Bagaimana tanggapan bapak mengenai adanya pengakuan prestasi kerja yang berpengaruh pada motivasi kerja pegawai yang bersangkutan?</p>	<p>4. "Pemberian penghargaan dalam bentuk hadiah atau penghargaan memang belum maksimal kami terapkan. Tidak dapat dipungkiri pemberian penghargaan kepada pegawai yang mempunyai kinerja bagus akan meningkatkan pula kualitas kerja. Kedepannya kami akan usahakan agar pegawai yang mempunyai prestasi kerja diberikan penghargaan atau hadiah. Pemberian ini jelas untuk meningkatkan kinerja pegawai tersebut, disamping itu untuk memotivasi juga pegawai-pegawai yang lain untuk meningkatkan kinerjanya. (Hasil wawancara tanggal 26 Juli 2010).</p>

Informan : Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Buton

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	1. Bagaimana mengantisipasi intensitas kerja bawahan yang berlebih tetapi tidak menjadikan pegawai merasa jenuh?	1. Pelimpahan tugas kepada pegawai yang bersangkutan seharusnya dapat dilaksanakan sesuai tupoksi masing-masing. Berat atau ringannya pekerjaan tersebut harus dijalankan. Pegawai tidak boleh sesuka hatinya memilih-milih pekerjaan, semuanya sama saja. Sebenarnya, bila pegawai mendapat kesulitan dalam melaksanakan tugasnya, ia dapat bertanya kepada orang yang lebih paham. Hal ini dimaksudkan agar pegawai menjadi lebih tahu dan dapat menambah pengetahuannya. (Hasil wawancara, tanggal 26 Juli 2010).
2	2. Bagaimana pengaruh disiplin ilmu terhadap tantangan pekerjaan?	2. Penempatan pegawai disesuaikan dengan tingkat pendidikan dan jurusan yang bersangkutan, misalnya : jurusan Teknik Sipil ditempatkan pada Dinas Pekerjaan Umum dan sebagainya. Jika penempatan ini tidak sesuai maka yang terjadi pegawai tersebut akan terhambat atau merasa kesulitan. Memang kita sebagai pegawai harus siap ditempatkan dimana saja, tetapi harus dipertimbangkan pula dengan efektivitas kerja pegawai. Efektivitas ini salah satu yang mempengaruhinya adalah penempatan sesuai jurusan masing-masing. (Hasil wawancara, tanggal 26 Juli 2010).

3	3. Bagaimana dengan sistim penggajian, apakah sudah memenuhi kebutuhan pegawai?	3. Sistim penggajian dinegara kita telah diatur dalam Undang-Undang. Kalau mengacu pada Pidato Presiden tanggal 16 Agustus 2010 bahwa gaji terendah PNS adalah Rp 2.000.0000. Angka ini sudah melebihi UMR dinegara kita. Seyogianya jika dilihat dari sistem penggajian PNS telah ada perubahan ke tingkat kesejahteraan yang lebih baik. Apalagi sejak awal tahun 2006 bagi PNS yang tidak mendapatkan tunjangan struktural, mereka tetap mendapatkan tunjangan umum. Hal ini harusnya menjadi pemicu PNS untuk bekerja lebih profesional dan meningkatkan prestasi kerjanya. (Hasil wawancara tanggal 26 Juli 2010)
---	---	--

UNIVERSITAS TERBUKA

Informan : Kasubag Kepegawaian Dinas Pertambangan dan Energi  
Kabupaten Buton

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	1. Bagaimana tanggapan ibu bilamana mendapat intensitas pekerjaan yang berlebihan?	1. Saya merasa jenuh bila intensitas pekerjaan yang sudah berlebihan. Kadang walaupun tidak ada pekerjaan saya merasa jenuh, apalagi kalau ditambah dengan pekerjaan yang berlebihan. Saya takut bila tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut. Lebih baik saya mengerjakan sesuai dengan jam kerja tanpa menambah pekerjaan itu lagi. (Hasil wawancara dengan staf Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton, tanggal 23 Juli 2010)
2	2. Bagaimana dengan pengadaan fasilitas kantor, apakah sudah memadai atau belum?	2. Saya heran kantor-kantor lain mempunyai dua sampai lima kendaraan operasional sementara kami cuma mempunyai satu kendaraan dinas itupun yang dipakai oleh Kepala Dinas. Sepertinya kami ini dianaktirikan. Letak perbedaannya itu terlalu mencolok padahal kami ini instansi teknis yang tiap saat terjun kelapangan. Akhirnya kami selalu memakai mobilnya Kepala Dinas, tapi jika Kepala Dinas punya urusan penting akhirnya kami selalu merental mobil. Fasilitas kantor juga tidak menunjang kinerja kami seperti pengadaan mini lab. Kami berharap agar pimpinan pemerintah daerah dapat melihat langsung keadaan kami. (Hasil wawancara, tanggal 27 Juli 2010)

Informan : Staf Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	1. Bagaimana dengan pelayanan yang diberikan, apakah masih ditemukan kesalahan / ketidakpuasan yang dirasakan oleh masyarakat?	Pemberian pelayanan yang dilakukan pegawai sudah mengalami peningkatan, cuma memang masih ada ditemukan ketidakpuasan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan belum sistematis dan terpolo, padahal pegawai sudah berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ini bisa dimaklumi karena pegawai juga berusaha agar yang disampaikan itu sebisa mungkin diminimalisasi kesalahan pelayanan yang diberikan. (Hasil wawancara, tanggal 28 Juli 2010)

UNIVERSITAS TERBUKA



Informan : Masyarakat / Investor

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	1. Bagaimana ketegasan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan?	1. Pelayanan yang diberikan pegawai tidak menentu, penjelasan yang diberikan selalu berbeda-beda. Ada pegawai yang penjelasannya tegas dan lugas tetapi ada juga yang plin-plan dan kurang terampil. Sepertinya tidak ada prosedur tetap yang dijadikan acuan oleh pegawai dan menjadi standar penilaian oleh pimpinan. Kalau ada prosedur yang tetap tidak akan terjadi perbedaan pelayanan. (Hasil wawancara, tanggal 2 Agustus 2010)
2	2. Bagaimana konsistensi pegawai dalam menanggapi pertanyaan dari masyarakat?	2. Pegawai Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Buton pada umumnya ramah menghargai kami dalam mendapatkan pelayanan. Tetapi memang ada kondisi dimana komunikasi antara kami dengan pegawai yang bersangkutan tidak dapat dilakukan secara intensif, mungkin dikarenakan tugas-tugas dari pegawai yang bersangkutan masih ada/banyak, jadi harus menghemat waktu. (Hasil wawancara, tanggal 2 Agustus 2010)

REGRESSION /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA COLLIN TOL CHANGE  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Kinerja /METHOD=ENTER Motivasi.

Regression

[DataSet0]

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kinerja Pelayanan	52.2667	5.65645	30
Motivasi Kerja	45.3000	5.08649	30

Correlations

		Kinerja	Motivasi
Pearson Correlation	Kinerja Pelayanan	1.000	.795
	Motivasi Kerja	.795	1.000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Pelayanan		.000
	Motivasi Kerja	.000	
N	Kinerja Pelayanan	30	30
	Motivasi Kerja	30	30

125

UNIVERSITAS TERBUKA

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Motivas Kerja <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	S.d. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.795 <sup>a</sup>	.633	.619	3.48952	.633	48.200	1	28	.000

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	586.919	1	586.919	48.200	.000 <sup>a</sup>
	Residual	340.948	28	12.177		
	Total	927.867	29			

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.201	5.806		2.101	.045					
	Motivasi Kerja	.884	.127	.795	6.943	.000	.795	.795	.795	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimensi	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	Motivasi
1	1	1.094	1.000	.00	.00
	2	.008	18.171	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan