

Penerapan Motivasi Kerja Sebagai Ciri Kualitas Pegawai Untuk Mendorong Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Kecamatan Bekasi Utara

Andrie Kurniawan¹, Kurniawan Prambudi Utomo¹, Isyana Emita¹

¹Universitas BSI Jakarta

¹e-mail : Andrie.awn@bsi.ac.id

Abstract

The application of work motivation as a characteristic of employee quality to encourage community's satisfaction in Kecamatan Bekasi Utara is a research conducted to find out whether the bureaucratic service in this reform era still seems slow, convoluted and non-aligned to the community, given in this era of openness that society as the full sovereign holders through elections to determine the choice of leaders in the regions, and improve the performance of management to improve the service of satisfaction to the community as stakeholders of full power holders are entitled to good performance and favor the public, and civil servants as state employees are required to work wholeheartedly, able to motivate and continuously improve its performance to serve the people who have chosen and worked for it. This case study was conducted at North Bekasi Subdistrict office with research method of spreading questionnaires as much as 50 respondents during 3 months ie from October to December 2017 and this research resulted that employee motivation level need to be improved to improve service quality in order to increase public satisfaction.

Keywords: *Motivation, Quality and Satisfaction.*

Abstrak

Penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara merupakan sebuah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui apakah layanan birokrasi di era reformasi ini masih terkesan lambat, berbelit dan tidak berpihak kepada masyarakat, mengingat di era keterbukaan ini bahwa masyarakat sebagai pemegang kedaulatan penuh melalui pemilihan umum untuk menentukan pilihan pemimpin di daerah, dan memperbaiki kinerja manajemen untuk meningkatkan layanan kepuasan kepada masyarakat sebagai *stakeholder* pemegang kekuasaan penuh berhak atas kinerja yang baik dan berpihak terhadap publik, dan para pegawai negeri sebagai pegawai Negara dituntut untuk bekerja sepenuh hati, mampu memotivasi dan terus menerus meningkatkan kinerjanya untuk mengabdikan kepada rakyat yang telah memilih dan bekerja untuknya. Studi kasus ini dilakukan di kantor Kecamatan Bekasi Utara dengan metode penelitian penyebaran kuesioner sebanyak 50 responden selama 3 bulan yaitu dari bulan Oktober –Desember 2017 dan penelitian ini menghasilkan bahwa tingkat motivasi pegawai perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan masyarakat terus ditingkatkan.

Kata Kunci : Motivasi, Kualitas dan Kepuasan.

A. Pendahuluan

Pegawai negeri harus memiliki motivasi dan semangat kerja yang tinggi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, karena masyarakat sebagai *stakeholder* pemegang kedaulatan penuh atas kendali pemerintah, sehingga sudah selayaknya kualitas pelayanan menjadi prioritas penting, dengan demikian jika seorang pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa puas atas kinerja pegawainya, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang dan tidak memuaskan maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan akan merasakan kecewa, hal ini sesuai yang dikemukakan (Tjiptono, 2007) bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan dalam Kualitas Pelayanan (Kotler, 2006) memberikan definisi kepuasan pelanggan sebagai

perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, memberi motivasi kepada karyawannya, memberikan penghargaan bagi yang bekerja dengan baik bahkan memberikan tindakan disiplin bagi yang bekerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan sebaliknya karyawan harus mempunyai keinginan untuk berprestasi tinggi salah satu faktornya adalah kompensasi (Utomo, 2016), sedangkan Perilaku setiap individu pada dasarnya berorientasi pada tujuan yang ingin dicapai. sedangkan menurut Rasyid dalam Subihani (2017:212) “Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected value*)” sedangkan menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, Kepuasan Masyarakat yang menimbulkan kinerja merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Hal ini terkait penyelenggara negara dalam hal ini walikota harus melaksanakan amanat yang diberikan dalam pemilihan yang demokratis, untuk mendapatkan dan melayani kepuasan masyarakat terkait proses awal, saat dan akhir yang harus memuaskan masyarakat, hal ini sesuai dengan pernyataan Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2007) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya sedangkan menurut Tjiptono dalam Riyanto (2018:118), mengemukakan bahwa kinerja merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hal ini menjadi penting mengingat pelayanan publik menjadi sorotan tajam diseluruh Indonesia.

Kantor Kecamatan Bekasi Utara merupakan satuan kerja Pemerintah Kota Bekasi yang merupakan instansi publik yang harus mempunyai motivasi dan memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte kelahiran, surat kematian dan administrasi surat-surat dan sebagainya. Menurut observasi pengamatan langsung penulis terlihat bahwa tidak semua pegawai kantor Kecamatan Bekasi Utara mempunyai motivasi dan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat, Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Bekasi Utara terhadap pelayanan yang diberikan kantor Kecamatan Bekasi Utara, menurut pengamatan penulis, beberapa pegawai terkesan rajin absen, namun sering kali tugas yang diberikan pimpinan belum selesai bahkan bisa dibawa pulang, selain itu ditemukan beberapa alat seperti computer tidak berfungsi hal ini terjadi karena fasilitas kantor seperti komputer yang rusak namun belum mendapat penanganan khusus, sehingga pegawai kurang proaktif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kurangnya alat transportasi atau mobil patroli, sehingga menyulitkan pegawai Kecamatan Bekasi Utara dalam menjalankan tugas lapangan.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Bekasi Utara dan penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yang dilengkapi dengan metode statistik deskriptif untuk menggambarkan keadaan suatu obyek secara menyeluruh dengan menggunakan *questionnaire method* melakukan penyebaran kuisisioner untuk mendapatkan jawaban dari responden serta wawancara dengan responden juga dilakukan pengamatan secara langsung terhadap hal-hal yang tidak tercakup dalam kuisisioner, adapun responden berjumlah karyawan 50 orang dan penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Maret 2017, adapun alat analisis kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan realibilitas untuk menguji hasil data dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heterokedoksitas, uji multikolinieritas dan terakhir menguji hipotesis dengan uji t dan uji f, adapun rumusan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan

a = Konstanta Regresi

b₁, b₂, = Koefisien Regresi

X₁ = Motivasi

X₂ = Kualitas e = Error

C. Hasil dan Pembahasan

C.1. Analisis Variabel Motivasi

Distribusi responden penelitian ini jika ditinjau dari variabel motivasi dapat dilihat dari tabel 1 berikut:

Tabel 1. Analisis Variabel Motivasi

No	Pertanyaan	Skor total	Rata-rata	Kriteria
1	Kemampuan staf memotivasi dirinya	195	3.90	Ragu-ragu
2	Kemampuan staf motivasi menyelesaikan masalah	200	4.00	Setuju
3	Respon motivasi staf dalam menanggapi keluhan masyarakat	213	4.26	Setuju
4	Fleksibilitas staf dalam bekerja melayani	198	3.96	Setuju
5	Kecepatan staf dalam bekerja	203	4.06	Setuju
6	Kemampuan staf menjelaskan administrasi kerja	204	4.08	Setuju
7	Kemudahan staf dihubungi melalui telepon	197	3.94	Setuju

Sumber : data primer yang diolah

Interpretasi

Pada tabel 1 diketahui analisis kemampuan staf memotivasi dirinya menunjukkan menilai staff kantor Kecamatan Bekasi Utara belum mempunyai kemampuan memotivasi dirinya terhadap masalah-masalah yang timbul dan menyelesaikannya dengan baik, namun tidak semua dapat diselesaikan, sehingga skala tertinggi yaitu ragu-ragu tidak dapat dicapai oleh staf, hal ini dibuktikan dengan rata-rata skala distribusi kriteria antara 3.90, selain itu kemudahan staf dihubungi via tilpun juga mendapat skor tertinggi yaitu 3.94, namun ditemukan fleksibilitas pegawai dalam melayani mendapat skor rendah yaitu 3.96, hal ini menjadi perhatian penting sebagai abdi Negara bahwa setiap tugas sebaiknya dikerjakan dengan tuntas dan selesai hari itu juga pada tugas yang sesuai dengan kebutuhan.

C.2. Analisis Variabel Kualitas

Distribusi responden penelitian ini jika ditinjau dari variabel promosi kreatif dapat dilihat dari tabel 2 berikut:

Tabel 2. Analisis Variabel Kualitas

No	Pertanyaan	Skor total	Rata-rata	Kriteria
1	Kualitas layanan tempat yang dilakukan staf terhadap masyarakat	193	3.86	Ragu-ragu
2	Prosedur kerja staf dilakukan telah memberikan kepuasan masyarakat	202	4.04	Setuju
3	Kualitas kerja waktu yang dilakukan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat	209	4.18	Setuju
4	Layanan staf berjalan baik sehingga memberikan kecepatan dan kemudahan	197	3.94	Ragu-ragu
5	Layanan kualitas administrasi dapat memberikan ketepatan dan kecepatan yang terukur	198	3.96	Ragu-ragu

Sumber : data primer yang diolah

Interpretasi

Pada tabel 2 diketahui analisis prosedur kerja staf dilakukan telah memberikan kepuasan masyarakat dan kualitas kerja waktu yang dilakukan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat cukup baik, hal ini

dapat dilihat skala 4.04 dan 4.18, sedangkan analisis terkait tempat dan kecepatan yang terukur dalam melayani masyarakat tidak menunjukkan skala yang baik atau ragu-ragu yaitu diantara 8.86 dan 3.96 hal ini menunjukkan bahwa tempat dan kecepatan melayani masyarakat sangat penting mengingat banyaknya masyarakat di Bekasi Utara sangat banyak.

C.3. Analisis Variabel Kepuasan

Distribusi responden penelitian ini jika ditinjau dari variabel promosi kreatif dapat dilihat dari tabel 3 berikut:

Tabel 3. Analisis Variabel Kepuasan

No	Pertanyaan	Skor total	Rata-rata	Kriteria
1	Kebersihan ruang kantor dan kenyamanan	190	3.80	Ragu-ragu
2	Perlengkapan sarana dan administrasi pelayanan	196	3.92	Ragu-ragu
3	Kelengkapan kerja dan data formulir	201	4.02	Setuju
4	Penampilan staf yang rapi dan bersih	204	4.08	Setuju
5	Tata letak kantor	201	4.02	Setuju
6	Tempat parkir yang luas dan aman	189	3.78	Ragu-ragu
7	Kondisi fisik ruang tunggu orang tua	198	3.96	Ragu-ragu
8	Sikap dan perilaku staf terhadap masyarakat	202	4.04	Setuju
9	Tegur sapa dan tutur kata	202	4.04	Setuju
10	Kesopanan staf dalam menghadapi masyarakat	208	4.16	Setuju
11	Etika berkomunikasi melalui telepon	207	4.14	Setuju
12	Kemauan staf mendengarkan keluhan	206	4.12	Setuju
13	Keramahan dalam melayani masyarakat	217	4.34	Setuju
14	Pemahaman psikologis staf dalam memahami masyarakat	200	4.00	Setuju

Sumber : data primer yang diolah

Interpretasi

Pada tabel 3 diketahui analisis kebersihan ruang kantor dan kenyamanan, Perlengkapan sarana dan administrasi pelayanan, Tempat parkir yang luas dan aman dan ruang tunggu bagi orang tua tidak menunjukkan kriteria baik atau ragu-ragu dengan skala 2.99 - 3.99 sedangkan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat paling tertinggi yaitu skor 4.34 hal ini menunjukkan budaya dan karakter pegawai sudah tumbuh sejak lama di Kota Bekasi, sehingga kepuasan awal yang ditampilkan mampu menarik masyarakat, sehingga tentunya harus diikuti kualitas pelayanan lanjutan seperti kecepatan, tempat dan waktu selesai pelayanan tersebut.

D. Hasil Dan Pembahasan

D.1. Pengujian Data Regresi

Penelitian ini akan menggunakan uji regresi dan uji asumsi klasik dalam mengatasi permasalahan data, dalam uji asumsi klasik terdapat uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas dan uji autokorelasi, berikut hasil olahan penelitian penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara, seperti pada tabel berikut:

Tabel 4. Koefisien Motivasi dan Kualitas terhadap Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	53.645	3.067		17.491	.000	47.504	59.787		
	MOTIVASI	.132	.106	.166	1.245	.218	-.081	.345	.962	1.040
	KUALITAS	-.054	.091	-.079	-.592	.556	-.237	.129	.962	1.040

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan hasil analisis perhitungan regresi linier berganda diatas dapat dibuat persamaan pada penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi Utara sebagai berikut $Y = 53.645 + 0.132X_1 - 0.054X_2 + \dots$ bahwa pengaruh variabel motivasi terhadap kepuasan masyarakat cukup besar yaitu menunjukkan nilai positif dan signifikan yaitu skor motivasi sebesar 0.132 atau 13.2% dari total skor 53.645 sedangkan nilai kualitas negatif - 0.054 atau 5.4% dari total nilai kinerja sebesar 53.645, sehingga hal ini perlu mendapat perhatian lebih jauh dari pihak Kecamatan Bekasi Utara, karena nilai negatif merupakan suatu penilaian yang kurang walaupun kecil, sebaiknya perlu dilakukan kebijakan atau mempermudah prosedur tentang kualitas agar lebih meminimalkan sehingga mampu diatas dengan baik. Adapun *model summary* analisis regresi ini hasil pengujian data maka tersaji informasi mengenai hubungan di antara variabel motivasi, kualitas terhadap kepuasan di Kecamatan Bekasi Utara, berikut rekapitulasi analisis R dan R Square.

Tabel 5. Rekapitulasi Analisis R dan R square

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.169 ^a	.029	-.006	2.439	.029	.837	2	57	.438	1.347

a. Predictors: (Constant), KUALITAS, MOTIVASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: data diolah, (2017)

Keterangan

Berdasarkan data-data pada tabel 4 diketahui nilai R= 0.169 hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas selain motivasi dan kualitas telah mempunyai hubungan yang kuat karena mendekati nilai angka 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa:

1. R= 0,169 atau 16.9% artinya bahwa variabel bebas yaitu motivasi dan kualitas yang diamati mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel terikatnya yaitu tingkat kepuasan masyarakat.
2. R-square sebesar 0,29 yang berarti 29% variabel bebas motivasi dan kualitas mampu menjelaskan terhadap variabel terikatnya kepuasan yang dipengaruhi variabel bebas lainnya dalam penelitian ini.
3. Dalam penelitian ini nilai variabel yang diteliti yaitu motivasi dan kualitas mampu menunjukkan arti positif bahwa semangat motivasi pegawai sangat diperlukan dalam menjaga kualitas dalam melayani kebutuhan sehingga kepuasan masyarakat Kecamatan Bekasi Utara dapat terpenuhi dan birokrasi pelayanan mampu menjadi cermin bahwa Negara hadir dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, walaupun tingkat dan nilai perlu diperbaiki dikemudian hari.

D.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi *pearson validity* dengan teknik *product moment* yaitu skor tiap item dikorelasikan dengan skor total. Adapun hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas

Correlations

		KEPUASAN	MOTIVASI	KUALITAS
Pearson Correlation	KEPUASAN	1.000	.150	.460
	MOTIVASI	.150	1.000	.496
	KUALITAS	-.046	.196	1.000
Sig. (1-tailed)	KEPUASAN	.	.126	.363
	MOTIVASI	.126	.	.067
	KUALITAS	.363	.067	.
N	KEPUASAN	60	60	60
	MOTIVASI	60	60	60
	KUALITAS	60	60	60

Sumber: data diolah, (2017)

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Variabel	R Hitung	R tabel	Keterangan
Motivasi	0.46	0,30	Valid
Kualitas	0.49	0,30	Valid
Kepuasan	1.00	0,30	Valid

Sumber: data diolah, (2017)

Berdasarkan tabel 6 diatas, rekapitulasi uji validitas menunjukkan bahwa masing-masing indikator yang digunakan dapat digunakan yaitu r - hitung > dari r - tabel (Ghozali, 2006), sebagai sebuah syarat dalam data tersebut, dalam variabel independen ini motivasi dan kualitas lebih besar terhadap variabel independen yaitu variabel tingkat kepuasan masyarakat, sehingga pengujian validitas ini dilakukan dengan *pearson validity* dengan membandingkan r hitung dengan r tabel sehingga hasil perhitungan diketahui bahwa r hitung dari masing-masing variabel lebih besar daripada r tabel sehingga data yang digunakan, dan data dinyatakan valid, sedangkan pada pengujian realibilitas, sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.654	3

Sumber: data diolah, (2017)

Tabel 9. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	r-hitung	Cronbach Alpha (α)	Keterangan
Motivasi	0.654	0.60	Reliable
Kualitas	0.654	0.60	Reliable
Kepuasan	0.654	0.60	Reliable

Sumber : data diolah, (2017)

Berdasarkan tabel diatas, penulis dapat menyimpulkan diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel independen motivasi dan kualitas maupun variabel dependen kepuasan masyarakat penelitian ini dinyatakan reliable atau handal karena memenuhi syarat yang ditetapkan yaitu

memiliki nilai r -hitung $>$ *Cronbach Alpha* (α) lebih besar daripada 0,60 hal ini sesuai pendapat Ghozali (2006) yaitu skor nilai motivasi sebesar 0.654 skor kualitas 0.654 dan kepuasan masyarakat 0.654 dimana semuanya berada diatas batas yang disyaratkan yaitu sebesar 0.60.

D.3. Hasil Pengujian Data

A. Uji Kenormalan

Menurut Ghozali, (2006) uji kenormalan merupakan pengujian tentang kenormalan dari suatu distribusi data. Pengujian uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut dapat terdistribusi dengan normal. Untuk mengetahui bentuk distribusi data perlu menggunakan hasil sebagai berikut:

**Tabel 10. Uji Kenormalan
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		MOTIVASI	KUALITAS	KEPUASAN
N		60	60	60
Normal Parameters ^{a..b}	Mean	26.33	20.57	56.02
	Std. Deviation	3.046	3.543	2.432
Most Extreme Differences	Absolute	.156	.214	.103
	Positive	.107	.214	.103
	Negative	-.156	-.163	-.093
Kolmogorov-Smirnov Z		1.212	1.654	.796
Asymp. Sig. (2-tailed)		.106	.008	.551

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari tabel 9 di atas diketahui angka propabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tile)* bahwa nilai 0,05 (menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$) berarti signifikan atau signifikansi atau dengan menggunakan nilai propabilitas $<$ 0,05 lebih kecil, jika distribusi data dikatakan tidak normal atau nilai Sig. atau signifikansi atau nilai propabilitas $>$ 0,05 lebih besar, dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa distribusi data adalah normal, hal ini karena nilai motivasi 0.106 $>$ 0.05 dan nilai kualitas sebesar 0.08 berarti 0.08 $>$ 0.05 dan nilai variabel kepuasan 0.551 berarti 0.551 $>$ 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data memenuhi syarat dan bersifat normal dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

B. Uji Multikolinearitas

Dalam uji asumsi multikolinearitas, yaitu sebuah uji yang dilakukan untuk memastikan apakah di dalam sebuah model regresi adanya interkolerasi atau multikolinearitas pada variabel bebas maupun terikat dengan menggunakan model regresi, sesuai pendapat (Ghozali, 2006), dalam syarat berlaku bahwa apabila hasil dari nilai *tolerance* menunjukkan nilai lebih besar dari $>$ 0,10 dan diikuti dengan nilai *variance Inflation Factor* (VIF), berikut hasil yang menunjukkan uji multikolinearitas:

Tabel 11. Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

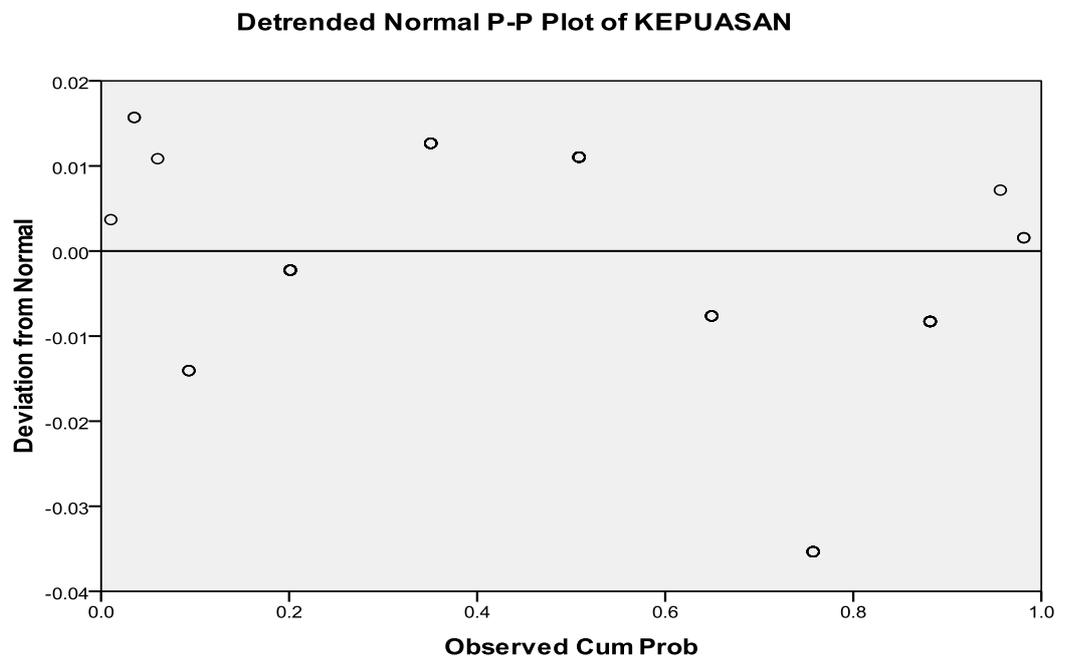
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	53.645	3.067		17.491	.000	47.504	59.787		
	MOTIVASI	.132	.106	.166	1.245	.218	-.081	.345	.962	1.040
	KUALITAS	-.054	.091	-.079	-.592	.556	-.237	.129	.962	1.040

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari tabel 10 diatas menunjukkan bahwa bahwa variabel motivasi mempunyai nilai *tolerance* sebesar 0.962 yang artinya lebih besar dari $> 0,1$, hal ini juga ditunjukkan dengan nilai variabel kualitas sebesar 0.962 sesuai pendapat (Ghozali, 2006) sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala multikolinearitas atau di dalam persamaan model diatas terdapat pengaruh Penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi.

C. Uji Heterokedoksitas

Dalam penelitian ini juga menggunakan uji heterokedoksitas, hal ini untuk mengetahui dan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual atau sisa satu pengamatan ke pengamatan yang lain, namun variabel lain dianggap tetap, jika hasil menyatakan sama maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heterokedastisitas (Sugiyono, 2008), berikut hasil pengamatan penelitian :



Gambar 1. Uji Heterokedoksitas

Hasil uji heterokedoksitas dari gambar diatas terlihat bahwa penyebaran residual adalah bersifat teratur, hal tersebut dapat diketahui dari *plot* yang terpecah dan membentuk pola tertentu atau garis lurus mengikuti pola bergelombang dari atas ke bawah yang berarti bahwa beberapa variabel pengaruh penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi. Hasil penelitian gambar diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala heterokedoksitas, sebaliknya gambar tersebut tidak menunjukkan homoskedoksitas artinya terdapat satu gejala yang mempengaruhi sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan ketahapan berikutnya.

D. Uji Autokorelasi

Dalam uji ini pengujian asumsi ini dilakukan dengan melakukan regresi di mana variable dependen tidak berkorelasi dengan variabel sendiri, artinya bahwa nilai dari variable dependen tidak berhubungan dengan nilai variable sendiri, baik nilai periode sebelumnya atau nilai periode sesudahnya. Untuk mendeteksi gejala autokorelasi kita menggunakan uji Durbin-Waston (DW). Uji ini menghasilkan nilai DW hitung (d) dan nilai DW table. Aturan pengujiannya adalah:

- $d < d_L$: Terjadi masalah autokorelasi yang positif yang perlu perbaikan
- $d_L < d < d_U$: Ada masalah autokorelasi positif tetapi lemah, di mana perbaikan lebih baik.
- $d_U < d < 4 - d_U$: Tidak ada masalah autokorelasi
- $4 < d_U < d < 4 - d_L$: Masalah autokorelasi lemah, di mana dengan perbaikan akan lebih baik.
- $4 - d_L < d$: Masalah autokorelasi serius.

Tabel 12. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.169 ^a	.029	-.006	2.439	.029	.837	2	57	.438	1.347

a. Predictors: (Constant), KUALITAS, MOTIVASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari hasil uji di atas menunjukkan nilai Durbin-Waston sebesar 1,3470. Untuk mengujinya harus berdasarkan pada tabel nilai Durbin-Waston. Dengan jumlah variable independen dua maka didapat dari tabel Durbin-Waston dengan nilai $d_L = 1,23$, $d_U = 1,79$, hal ini menunjukkan tidak ada masalah autokorelasi dalam penelitian ini, sehingga antar variabel terjadi pengaruh pada penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi.

E. Uji T

Berikutnya melakukan uji t, uji t adalah alat uji yang digunakan untuk mencari ada tidaknya perbedaan antara dua *means* dari dua *sample*/kelompok data dengan menggunakan nilai yang ditetapkan yaitu nilai kritis (t-tabel) ditentukan berdasarkan tingkat signifikan (α) dan derajat kebebasan ($df = n - k - 1$) yang ditetapkan yaitu $\alpha = 5\%$ atau 0,05 dengan kriteria pengujian bahwa 1. Jika, $t - \text{hitung} < t - \text{tabel}$, maka ada pengaruh signifikan antara variabel terjadi pengaruh pada penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi dan Jika $t - \text{hitung} > t - \text{tabel}$, maka tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel terjadi pengaruh pada penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Uji-t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	53.645	3.067		17.491	.000	47.504	59.787		
	MOTIVASI	.132	.106	.166	1.245	.218	-.081	.345	.962	1.040
	KUALITAS	-.054	.091	-.079	-.592	.556	-.237	.129	.962	1.040

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data diolah, (2017)

Dari tabel didapat bahwa hasil statistik diperoleh bahwa t hitung untuk motivasi sebesar 1.245, atau $1.245 < 2.052$ sedangkan t tabel yang disyaratkan sebesar < 2.052 (nilai tabel t), sedangkan nilai

kualitas sebesar -0.592 artinya $-0.592 < 2.052$ dan ini menunjukkan bahwa t hitung $> t$ tabel maka kesimpulan yang diperoleh ada terjadi pengaruh pada penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi.

F. Uji F

Selanjutnya penelitian ini juga menggunakan uji f , dimana fungsi uji f berguna untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2006) juga uji Anova atau f test digunakan untuk melihat sebaran varian yang disebabkan oleh regresi dan varians yang disebabkan oleh residual. Apabila f hitung $> f$ tabel dan nilai probabilitas lebih kecil daripada tingkat signifikansi maka hipotesis nol ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel dengan variabel lain, berikut:

Tabel 14. Hasil Uji-f
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.962	2	4.981	.837	.438 ^a
	Residual	339.022	57	5.948		
	Total	348.983	59			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS, MOTIVASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data diolah, (2017)

Dari tabel Anova diatas menunjukkan nilai uji f hitung $< f$ tabel ataupun nilai table f yang disyaratkan 2.420 adapun nilai uji f sebesar 0.837 sehingga disimpulkan bahwa $0.837 < 2.420$ dengan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 0,05, ada terjadi pengaruh pada penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi.

E. Kesimpulan Dan Saran

E.1. Kesimpulan

penerapan motivasi kerja sebagai ciri kualitas pegawai untuk mendorong kepuasan masyarakat di Kecamatan Bekasi lembaga pemerintah daerah yang berada di kota Bekasi bergerak dibidang pelayanan public harus mampu meningkatkan pelayanan dan kualitas dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan mampu bersaing terhadap kecamatan lain yang berberak dibidang yang sama, sehingga masyarakat sebagai pemegang kedautan penuh dapat diberikan kepastian dan kepuasan dalam penyelesaian administrasi. Dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh antara motivasi bersifat positif, variabel lainnya kualitas bernilai negative hal ini perlu mendapat pantauan langsung dari pihak terkait seperti kepala dinas ataupun walikota langsung sebagai pemimpin daerah sehingga kebutuhan dapat diperbaiki dan ditingkatkan kearah yang lebih baik lagi.

Dalam penelitian ini responden yang digunakan adalah para pegawai yang bekerja di Kecamatan Bekasi Utara sebanyak 30 orang sebagai sampel. Hasil analisis data penelitian menunjukkan besarnya koefisien determinasi (*R-square*) yaitu 0,29 atau 29% variabel menunjukkan bahwa nilai variabel ini penting mengingat hal ini merupakan implementasi dari wujud pemerintah daerah dalam menerapkan Perda Kota Bekasi, sedangkan sisa 71% bagain-bagian terkait mengenai kebijakan Peraturan Daerah (Perda) dan Undang-undang daerah secara teori.

E.2. Saran

Pada hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa secara teoritis, penelitian ini secara keseluruhan bersifat baik dan perlu dilakukan penelitian lanjutan, saran terkait bahwa Kecamatan Bekasi Utara

harus mampu mencapai target peningkatan kualitas/mutu dan akses yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat Bekasi Utara, mengingat Kecamatan ini paling padat penduduknya dan dalam upaya membantu peran pemerintah Kota Bekasi mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien menuju Bekasi Iksan dan Sehat sesuai Visi Kota Bekasi 2020, terkait kebijakan dan peraturan daerah mengenai pelayanan public dan regulasi undang-undang yang dibuat Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi harus melakukan pengamatan langsung, survey dan dibantu oleh beberapa riset perguruan tinggi dalam memberikan masukan terkait membangun pelayanan public berdasarkan manajemen modern pelayanan publik di Kota Bekasi.

E. Daftar Pustaka

- Atmaja, J. (2018). kualitas pelayanan dan kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis* (Vol. 2). Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713/pdf>
- Fandy Tjiptono. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali I. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*,1(2).
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 117–124. Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/index>
- Sugiyono. 2008. Statistika untuk Penelitian, Cetakan Ketujuh. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian Bisnis. Edisi Enam, CV. Alfabeta, Bandung.
- Tse dan Wilton.1988. Kepuasan Pelanggan, jilid 2. Edisi ketiga. Klaten. PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Utomo, K. P. (2016). Kepemimpinan Dan Kompensasi Pada Kinerja Pegawai (Studi Kasus PT Indonesia Marine Transportation Jakarta), 4(2), 339–353.