

SKRIPSI

MOTIVASI PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS

SOSIAL KABUPATEN BARRU



Oleh:

ROSDIANA

Nomor Induk Mahasiswa: 105611103816

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

**MOTIVASI PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
SOSIAL KABUPATEN BARRU**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Disusun dan Diajukan Oleh:

ROSDIANA

Nomor Stambuk: 10561 11038 16

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

02/09/2021

1 exp
Sub. Alumni

R/0100/ADN/2021

ROS

m'

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Motivasi Pegawai dalam Pelayanan Publik Di
Dinas Sosial Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Rosdiana

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11038 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

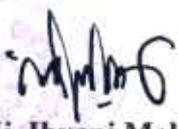

Dr. Abdul Mahsyar , M.Si


Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727


Nasrul Haq, S.Sos, MPA
NBM: 1067463

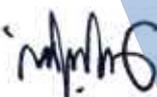
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan surat keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0192/FSP/A.4-B/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari senin tanggal 09 Agustus tahun 2021.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727

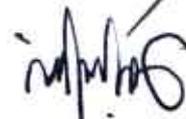

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si

)

2. Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

)

3. Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si

)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Rosdiana

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11038 16

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik dan pemberian sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Februari 2021

Yang Menyatakan,



Rosdiana

ABSTRAK

Rosdiana, Abdul Mahsyar dan Sudarmi. Motivasi Pegawai dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Barru

Motivasi pelayanan publik sangat penting dipahami dan di pertimbangkan dalam pelayanan karena sangat menentukan keberhasilan seseorang pekerja atau pelayanan dalam pelaksanaan tugas terutama pekerja sektor publik. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Motivasi Pegawai dan Tingkat Motivasi Pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Barru. jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 25 responden yang berasal dari pegawai. Data yang diolah hasil penyebaran instrument berupa pedoman kuesioner terhadap yang menjadi responden. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara memberikan gambaran data yang telah di kumpulkan sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan motivasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Barru jika ditinjau oleh dua faktor Frederick Herzberg belum efektif ini di akibatkan karena tanggung jawab pegawai dalam proses pelayanan masih perlu adanya peningkatan, dan hubungan dengan pemimpin masih perlu di tingkatkan secara menyeluruh antara atasan ataupun bawahan.

Kata kunci: Motivasi pegawai, pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Motivasi Pegawai Dalam Pelayanan Public Di Dinas Sosial Kabupaten Barru*".

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M. Si. selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Sudarmi, M. Si. selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrul Haq, S. Sos., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Segenap Dosen dan seluruh Jajaran Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak memberikan pengetahuan dimulai dari semester awal hingga semester akhir ini.
6. kedua orang tuaku tercinta. Terima kasih Ayahanda Rabang dan Ibunda Menning, berkat doa yang tak pernah putus, pengorbanan, serta dukungan yang

sangat besar untuk ananda. Tak cukup hanya sekedar “terima kasih” untuk membasuh keringat dan tetesan air mata yang mengalir selama membesarkan ananda. Namun percayalah dalam setiap hembusan nafas ini adalah doa memohon surga jadi balasan termanis bagi jasa pahlawanku Bapak dan Ibu tersayang.

7. Teman-Teman kelas IAN-A dan teman-teman se-angkatan FEDERASI 2016 selama ini sudah seperti saudara yang memberikan banyak kebahagiaan dan persahabatan yang luar biasa dan selalu bersama-sama mencapai tujuan kita di jurusan ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
8. Sahabat-sahabatku, terkhususnya Inna, Sarah, Emi, Sri, Fatimah dan Asmi yang selalu memberikan semangat dan membantu peneliti dalam proses penyelesaian skripsi dan dapat berjalan lancar.
9. Teman-teman Seangkatan Sospol yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih telah berbagi pengalaman canda dan tawa selama di bangku perkuliahan

Semoga segala kemurahan dan kebaikan hati kalian mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin. Sebagai manusia yang penuh kekurangan, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik isi maupun penulisannya walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Akhir kata saya ucapkan: Tiada gading yang tak retak, jika ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini, demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis

harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Pengertian Konsep dan teori motivasi.....	8
C. Pengertian pelayanan publik.....	19

D. Konsep motivasi pelayanan publik	22
E. Kerangka pikir	25
F. Definisi Penelitian	26
BAB III. METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
B. Jenis dan Tipe Penelitian	28
C. Sumber Data	28
D. Populasi dan Sample	29
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	32
G. Teknik Pengabsahan Data	33
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	34
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian	49
BAB V. PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Skor skala likert.....	31
Table 4.1 Daftar nama ASN dinas sosial kabupaten barru.....	46
Table 4.2 Responden berdasarkan usia.....	49
Table 4.3 Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....	50
Table 4.4 Tanggapan mengenai atasan dapat memberikan prestasi kerja pada pegawai.....	52
Table 4.5 Tanggapan mengenai dengan bekerja keras akan menghasilkan prestasi yang tinggi.....	53
Table 4.6 Tanggapan mengenai besarnya kesempatan untuk memperoleh promosi jabatan serta adanya keterbukaan dalam proses promosi jabatan.....	55
Table 4.7 Tanggapan mengenai adanya dorongan dari dalam diri untuk bekerja keras agar mendapatkan penilaian istimewa dari pimpinan agar cepat naik pangkat.....	56
Table 4.8 Tanggapan mengenai pegawai selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal.....	58
Table 5.9 Tanggapan mengenai pegawai dapat mempertahankan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan.....	59
Table 4.10 Tanggapan mengenai atasan selalu memacu setiap bawahan untuk menggunakan metode-metode baru dalam bekerja atau menyelesaikan masalah yang muncul di tempat kerja.....	61

Table 4.11 Tanggapan mengenai rekan kerja dapat mendorong saya untuk bekerja dengan baik	62
Table 4.12 Tanggapan mengenai adanya tingkat kompensasi terhadap para pegawai yang diberikan oleh atasan	64
Table 4.13 Tanggapan responden adanya tingkat kepuasan kompensasi yang telah diberikan oleh atasan	65
Table 4.14 Tanggapan mengenai rekan saling membantu dalam bekerja dan menyelesaikan tugas dari atasan	67
Table 4.15 Tanggapan mengenai atasan selalu beri dukungan terhadap para pegawai	68
Table 4.16 Tanggapan mengenai atasan selalu menekankan pentingnya norma dan etika dalam bekerja	69
Table 4.17 Tanggapan mengenai hubungan kerja sama yang terjalin dengan rekan kerja dan saling menghargai antar rekan kerja.....	70
Table 4.18 Pegawai menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani masyarakat	72
Table 4.19 Pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.....	73
Table 4.20 Pegawai menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dalam bekerja	74
Table 4.21 Pegawai memberikan pelayanan kepada pegawai sampai selesai ..	75
Table 4.22 Pegawai meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan	

pekerjaan.....	76
Table 4.23 Pegawai meningkatkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan.....	77
Table 4.24 Pegawai ramah dan profesional dalam melayani masyarakat.....	79
Table 4.25 Keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat.....	80
Table 4.26 Pegawai dapat melayani masyarakat dan tidak membeda-bedakan dengan yang lainnya.....	81
Table 4.27 Pegawai bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pikir.....	26
Gambar 4.1 struktur organisasi dinas sosial kabupaten barru.....	48



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan kesejahteraan sosial yang dapat dilaksanakan pada umumnya yang telah memberi kontribusi peran pemerintah serta masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan sosial yang adil dan merata. Sasaran utama dalam program pembangunan dalam kesejahteraan sosial yaitu manusia, maka adapun perubahan yang berkaitan langsung dengan sasaran terhadap program tertentu, serta adanya ukuran-ukuran taraf pada kesejahteraan sosial dapat berpengaruh terhadap arah, tujuan dan kegiatan program.

Motivasi merupakan cara mendorong gairah kerja pada bawahan, sehingga mereka dapat bekerja keras serta memberikan kemampuan dan keterampilan agar dapat mewujudkan tujuan perusahaan dan motivasi yang bekerja sangat penting terhadap tinggi rendahnya produktivitas perusahaan. Tanpa adanya motivasi dari para karyawan agar bekerja sama terhadap kepentingan perusahaan, maka tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat tercapai. Sebaliknya, apabila motivasi yang tinggi dari para karyawan, merupakan suatu jaminan atas keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya. (Hasibuan, 1999:110). “Serta adanya perilaku yang mencerminkan perbuatan merusak lingkungan, harus segera kita hentikan, dan membangun generasi muda yang bijak harus dimulai dari pribadi sendiri serta dukungan orangtua dan pemerintah dalam menjaga lingkungan hidup dengan baik hingga bisa bermanfaat untuk masa depan mereka nantinya, (Nur Firdaus, Palesangi,&Syahra2014)”.

Undang-Undang pelayanan publik (secara resmi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik) ialah Undang-Undang yang mengatur tentang adanya prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, merupakan efektifitas terhadap fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dapat dilaksanakan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dan dapat memperkuat demokrasi serta hak asasi manusia, yang mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak pada pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pemerintahan serta administrasi publik.

Dalam perspektif pluralis, publik dapat dipahami sebagai kelompok kepentingan yang telah dikembangkan oleh ilmuwan politik. Kepentingan (*interest*) publik disalurkan sedemikian rupa oleh kelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan ataupun agregasi kepentingan. Terhadap demokrasi majemuk, atau beberapa kelompok kepentingan yang melakukan aliansi dengan partai politik untuk mengartikulasikan kepentingannya itu sendiri.

Ideologi birokrasi publik lebih ditandai dengan adanya loyalitas yang lebih terhadap organisasi dan keamanan jobnya daripada melayani publik. Perspektif ini memperoleh banyak kritik karena dua alasan tersebut, yaitu (1) pandangan bahwa proses publik sebagai perjuangan kelompok yang kurang akurat dan persial, padahal perilaku birokrat tersebut seringkali tidak rasional. (2) pandangan bahwa birokrat selalu mengedepankan kepentingannya sendiri, dan mengabaikan bahwa ada birokrat yang etis dan melakukan tugasnya dengan baik untuk kepentingan umum.

Perangkat daerah (PD) merupakan unsur penyelenggara pemerintah daerah dalam upaya mencapai keberhasilannya dan perlu didukung dengan adanya perencanaan yang baik sesuai dengan visi misi Pemerintah Kabupaten Barru. Pendekatan yang dapat dilakukan ialah melalui perencanaan strategis merupakan serangkaian rencana tindakan serta kegiatan mendasar yang dibuat untuk diimplementasikan oleh organisasi dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdianya kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini agar mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya yang lebih baik lagi, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sehingga sulit diakses, dan memiliki prosedur yang sangat rumit serta tidak adanya kepastian waktu yang tertera dan keterbukan biaya pelayanan yang dibutuhkan.

Pelayanan publik dapat menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintahan yang nyata. Masyarakat bisa langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan adanya kualitas layanan publik yang diterima, oleh kualitas layanan publik dapat dirasakan pada masyarakat dari semua kalangan yang ada, dimana keberhasilan dapat membangun kinerja pelayanan publik yang secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel serta mengangkat citra positif pada pemerintah Kabupaten Barru di mata warga masyarakat sekitarnya.

Masyarakat merupakan pelanggan terhadap pelayanan publik, dan mempunyai kebutuhan serta harapan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik yang

profesional. Sehingga sekarang dapat menjadi tugas pemerintah pusat ataupun pemerintahan daerah yaitu bagaimana memberikan pelayanan publik yang baik sehingga mampu memuaskan masyarakat sekitar.

Dalam melayani masyarakat, diperlukan adanya motivasi yang tinggi dari para aparatur penyelenggara pelayanan publik. Aparatur birokrasi harus menghadapi segala karakter masyarakat yang berbeda-beda. Hal ini tentunya membutuhkan motivasi yang kuat agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sekitar.

Konsep motivasi secara umum dapat merujuk kepada kekuatan yang dapat memberi dorongan, mengarahkan, serta adanya tingkah laku seseorang individu. Pada sektor publik, dibutuhkan motivasi yang memprioritaskan kepentingan orang lain dibandingkan dengan kepentingan diri sendiri seperti halnya yang disampaikan oleh James L. Perry, (2008). Konsep tersebut ialah motivasi pelayanan publik atau (*public service motivation*) yaitu adanya bentuk ataupun bagian dari motivasi yang didefinisikan sebagai motivasi yang mencakup untuk kepercayaan, nilai, serta sikap yang dapat melampaui kepentingan pribadi serta kepentingan organisasi, yang dapat mendorong seorang pekerja (pelayanan) agar dapat berbuat baik pada orang lain serta menyumbangkan darma baktinya untuk kesejahteraan organisasi pada masyarakat, Perry, James L, And Porter, Lyman W. (2010).

Dengan kata lain, konsep PSM (*public service motivation*) menunjukkan bahwa seorang pelayanan publik yang terlibat pada tingkah laku konsisten untuk motif yang berorientasikan komunitas, sikap profesionalisme. PSM adalah pelayanan

pemerintah yang dapat mempunyai keinginan untuk dapat melayani masyarakat. PSM juga sangat penting karena dapat menjelaskan beberapa orang yang lebih pilih karir dalam sektor pemerintah non-profit walaupun di sektor swasta potensi karirnya yang secara finansial lebih menguntungkan.

Berdasarkan media online *SIPUTAR BARRU NEWS.COM* karena adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Untuk mengetahui harapan apa saja yang diinginkan oleh masyarakat, sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan pihak pemerintah khususnya di Dinas Sosial Kabupaten Barru. Maka penulis mengambil judul: "Motivasi Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Kabupaten Barru"

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana Motivasi Pelayanan Publik Yang Diberikan Kepada Para Pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Barru?
2. Bagaimana Tingkat Motivasi Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Barru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui motivasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Barru.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat motivasi pegawai pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Barru.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut, maka manfaat penelitian ini adalah:

a. Secara teoritis

Dapat menambah ilmu, wawasan, dan pengalaman dapat berkaitan dengan motivasi pelayanan publik untuk pemerintah daerah.

b. Secara praktis

Dapat melakukan penelitian yang memberikan pengalaman pada peneliti agar berfikir secara analisis & dinamis pada saat yang akan datang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

1. Ambo Talle (2019)

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara". Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pengaruh motivasi pada kualitas pelayanan unit pengadaan kabupaten mamuju utara ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan harga diri dan kebutuhan yang mempengaruhi diri.

2. Mirza Ratnasari (2016)

Penelitian ini berjudul "Motivasi Kerja Komunikasi Internal Kualitas Pelayanan". Berdasarkan hasil analisis regresi liner berganda menunjukkan bahwa variabel komunikasi internal memiliki pengaruh yang signifikan secara simultan dan parsial terhadap kualitas pelayanan.

3. Nurbia Tahir (2016)

Penelitian ini berjudul "Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar". Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat motivasi kerja yang diberikan kepada para pegawai di kantor sekretariat pemerintah daerah kabupaten takalar masih perlu adanya perbaikan karena terlihat hubungan positif dengan adanya motivasi kerja dalam pelayanan publik disekretariat pemerintah daerah kabupaten takalar.

Dari beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan bahwa penelitian yang dilakukan kali ini tidak terlalu jauh berbeda dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Dimana dari beberapa penelitian terdahulu memiliki judul dan fokus penelitian yang sama dengan penelitian ini hanya saja terdapat perbedaan dari jenis penelitian yang digunakan.

B. Pengertian, Konsep dan Teori Motivasi

1. Pengertian motivasi

Motivasi ialah suatu bentuk dorongan dan kehendak yang mengakibatkan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan dalam mencapai suatu tujuan. Motivasi berasal dari satu kata yaitu motif yang berarti sebuah "dorongan" atau suatu rangsangan ataupun "daya penggerak" yang berada dalam diri seseorang. Menurut Rivai (2008) mengatakan bahwa motivasi kerja yaitu serangkaian sikap dan nilai-nilai untuk mempengaruhi individu dalam mencapai hal yang lebih spesifik berdasarkan dengan tujuan individu.

Hasibuan (2007) mengatakan, "motivasi merupakan suatu cara bagaimana memberikan dorongan gairah kerja bawahan agar mereka ingin bekerja keras dalam memberikan kemampuan dan keterampilan-nya dalam mewujudkan tujuan perusahaan". Motivasi mempermasalahkan mengenai suatu dorongan atau gairah kerja oleh karenanya itu seorang manajer tentunya diharapkan agar mampu membangkitkan motivasi kerja bawahannya agar mencapai tujuan organisasi yang ingin dicapai.

Motivasi berasal dari kata kerja latin, yakni *movere* yang berarti menggerakkan, (Judith, 2012:6). Dengan demikian, motivasi merupakan adanya dorongan yang terdapat pada diri seseorang yang membantu diri memulai pekerjaan/tugas, menjaga diri tetap mengerjakannya, dan membantu diri menyelesaikannya agar berusaha mengadakan perubahan dan tingkah laku yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhannya.

Morgan (dalam Soemanto, 2001) menjelaskan motivasi berlatin dengan tiga hal. Ketiga hal tersebut ialah “keadaan yang dapat mendorong adanya tingkah laku (*motivating states*), dan tingkah laku yang dapat mendorong keadaan tersebut (*motivated behavior*), dan tujuan dari pada tingkah laku tersebut (*good or ends of such behavior*). Senada dengan Morgan, lebih lanjut Hamalik (2002:173-174) menjelaskan bahwa” “motivasi ialah suatu perubahan energi yang ada dalam pribadi seseorang yang dapat di tandai dengan timbulnya efektif dan reaksi untuk mencapai tujuan”. Pendapat tersebut juga mengandung tiga unsur yang saling berkaitan, yaitu : 1). Motivasi dimulai dari adanya perubahan energi dalam pribadi diri sendiri, 2). Motivasi di tandai dan timbulnya perasaan (*affective arousal*), 3). Motivasi dapat ditandai dengan adanya reaksi-reaksi untuk mencapai tujuan tertentu. Adapun unsur-unsur yang dimaksud ialah:

1. Motivasi yang dimulai dengan adanya perubahan energi dalam pribadi diri sendiri. Perubahan-perubahan pada motivasi yang timbul dari

perubahan-perubahan tersebut yang ada dalam sistem neurofisiologis terhadap organisme manusia.

2. Motivasi ditandai dengan timbulnya perasaan (*affective arousal*) yang bermula merupakan ketegangan psikologis, yang merupakan suasana emosi. Suasana emosi ini dapat menimbulkan adanya kelakuan yang bermotif. Perubahan ini memungkinkan juga ia disadari, mungkin juga ia tidak sadari. Karena Kita dapat mengamatinya dengan perbuatan.
3. Motivasi ditandai oleh adanya reaksi-reaksi untuk mencapai suatu tujuan. Pribadi yang dapat bermotivasi untuk mengadakan respon-respon yang tertuju ke arah suatu tujuan. Respon-respon juga dapat berfungsi agar mengurangi ketegangan yang dapat disebabkan oleh adanya perubahan energi dalam dirinya. Karena setiap respon merupakan salah satu langkah kearah untuk mencapai suatu tujuan.

Motivasi merupakan suatu proses batin ataupun proses psikologis dalam diri seseorang, yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu.

Faktor-faktor tersebut antara lain yaitu:

- a. Faktor intern (internal) berasal dari dalam diri individu
 1. pembawaan individu.
 2. tingkat pendidikan.
 3. pengalaman masa lampau.
 4. keinginan atau harapan masa depan.
- b. faktor ekstern (eksternal)
 1. lingkungan kerja.

2. pemimpin dan kepemimpinannya
3. tuntutan perkembangan organisasi atau tugas.
4. dorongan atau bimbingan atasan.

2. Konsep Motivasi

Perkara yang menggerakkan dan menentukan tingkah laku seseorang yang selalu dikaitkan dengan adanya konsep motivasi yaitu keinginan (*drives*), keperluan (*needs*), rasa takut (*fears*), tujuan (*goals*), tekanan sosial (*social pressure*), kepercayaan diri (*self-confidence*), minat (*interest*), rasa ingin tahu (*curiosity*), kepercayaan (*beliefs*), nilai-nilai (*values*), dan pengharapan (*expectations*). (Bangun, Wilson: 2012).

Motivasi juga dapat dirangsang oleh dua aspek yaitu motif dan intensif. Insentif adalah gerakan yang mendesak seorang individu alam bertindak agar mendapatkan hasil / imbalan. Sedangkan motif yaitu unsur yang penting daripada merangsang seseorang dalam melakukan pembelajaran.

Konsep motivasi dapat dijelaskan dengan ciri-ciri individu, sebagai contoh: adanya pekerja yang melakukan sesuatu karena adanya keinginan yang tinggi untuk sukses, tetapi ada juga yang dapat melakukan tindakan karena rasa takut gagal, dan mungkin juga bertindak karena minat sangat mendalam, dan juga disebabkan oleh rasa tanggung jawab pada orang lain yang dapat menaruh harapan tinggi bagi mereka.

Adapun konsep motivasi yang dapat dijelaskan oleh Suwanto ialah sebagai berikut:

- a. Model tradisional: untuk memotivasi pelayanan agar gairah kerja dapat meningkat dan perlu ditetapkannya sistem intensif dalam bentuk uang ataupun barang kepada pelayanan yang berprestasi.
- b. Model hubungan manusia: untuk memotivasi pelayanan agar gairah kerjanya dapat meningkat dengan mengakui kebutuhan sosial agar membuat mereka merasa berguna dan penting.
- c. Model sumber daya manusia: pelayanan dimotivasi oleh banyak faktor, dan bukan hanya uang atau barang tapi juga kebutuhan pencapaian dan pekerjaan yang sangat berarti.

Sumber daya manusia yang merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan dalam suatu organisasi. Agar dapat mencapai suatu tujuan organisasi maka salah satu yang perlu dilakukan manajer adalah memberikan daya pendorong dapat menimbulkan, mengutarakan, serta memelihara perilaku para pelayanan agar bersedia untuk bekerja sesuai dengan yang diinginkan oleh organisasi. Daya pendorong tersebut juga disebut sebagai motivasi. Motivasi merupakan subyek yang membingungkan, karena adanya motif yang tidak dapat di amati ataupun diukur secara langsung tetapi dapat juga disimpulkan dari perilaku orang yang tampak dan bisa diamati langsung.

Dalam melakukan suatu pekerjaan setiap karyawan membutuhkan motivasi yang ada pada dirinya agar timbul suatu semangat atau kegairahan dalam bekerja.

3. Teori Motivasi

Menurut Frederick Herzberg dapat dikenal dengan teori dua factor. Menurut teori ini yang dimaksud dengan factor motivasi adalah hal-hal pendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang sedangkan yang dimaksud dengan factor hygiene atau pemeliharaan adalah factor yang bersifat ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri seseorang misal dari organisasi, tetapi turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan kekaryaannya.

Menurut Herzberg dalam Sondang (2002) yang tergolong dalam factor motivasi adalah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertambah kemajuan dalam berkarir dan pengakuan orang lain. Sedangkan factor hygiene atau pemeliharaan mencakup Antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan seorang karyawan dengan atasan hubungan karyawan dengan rekan kerja, teknik penyeliaan yang diterapkan oleh para penyelia, kebijaksanaan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi, kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku.

Adapun faktor-faktor dalam motivasi kerja menurut Frederik herzberg, yaitu:

- 1) Faktor intrinsik (motivator) jadi Herzberg berpendapat apabila pemimpin ingin memberi motivasi pada para bawahannya yang perlu ditekankan adalah faktor-faktor yang menimbulkan rasa puas yaitu dengan mengutamakan faktor-faktor motivasi yang sifatnya intrinsik yaitu:

1) Prestasi

Agar seorang pegawai dapat berhasil melaksanakan pekerjaannya, maka pemimpin harus memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mencapai hasil, pemimpin juga harus memberi semangat kepada pegawai agar dapat mengerjakan sesuatu yang dianggapnya tidak dikuasainya. Apabila dia berhasil melakukan hal tersebut, maka pemimpin harus menyatakan kerberhasilannya. Hal ini akan menimbulkan sikap positif dan keinginan selalu ingin melakukan pekerjaannya yang penuh tantangan.

2) Kenaikan pangkat

Pemimpin membuat usaha yang nyata dan meyakinkan sehingga pegawai mengerti tentang pentingnya pekerjaan yang dilakukannya, harus menciptakan kondisi untuk menghindari kebosanan yang muncul dalam pekerjaan serta menempatkan pegawai sesuai dengan bidangnya, serta adanya pengembangan yang menjadi motivator kuat bagi pegawai agar dapat diberi posisi yang lebih baik. Apabila sudah berhasil dilakukan maka pegawai yang akan mendapat kenaikan pangkat yang akan memperoleh kesempatan untuk mengikuti pelatihan lebih lanjut.

3) Tanggung jawab

Untuk dapat menumbuhkan sikap tanggung jawab terhadap pegawai, maka pemimpin harus menghindari pengawasan yang ketat, dengan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk bekerja sendiri sepanjang pekerjaan itu memungkinkan dan menumbuhkan partisipasi penerapan

partisipasi akan membuat pegawai terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan.

- 2) Faktor ekstrinsik/pemeliharaan (hygiene factor) jadi Herzberg berpendapat apabila pemimpin ingin memberi motivasi pada para bawahannya yang perlu ditekankan adalah faktor-faktor yang menimbulkan rasa puas yaitu dengan mengutamakan faktor-faktor motivasional yang sifatnya ekstrinsik yaitu:

1) Supervise

Kualitas supervise merupakan suatu cara yang digunakan instansi atau perusahaan untuk memberikan kebebasan kepada karyawan untuk memecahkan sendiri persoalan kerja, dan bagaimana cara yang diterapkan pemimpin untuk mengawasi kerja karyawan agar bias memenuhi target yang diterapkan oleh perusahaan.

2) Kompensasi

Sebagai tenaga kerja dapat menginginkan gaji dan kebijakan yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan penghargaan mereka. Gaji dilihat sebagai adil apabila didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar penggajian, komunitas. Mengenai upah ini tidak semua tenaga kerja akan mengejar gaji ini, karena banyak tenaga kerja yang bersedia menerima gaji yang lebih kecil untuk bekerja dilokasi yang lebih diinginkan.

3) Hubungan dengan atasan

Kemampuan atasan untuk memberikan dukungan secara teknis dan dukungan perilaku kerja atau dukungan sosial, seperti halnya atasan dapat berusaha memberikan perhatian dan melakukan pengawasan dengan baik terhadap para pegawai.

4) Hubungan dengan rekan kerja

Bagi kebanyakan tenaga kerja juga ingin butuh interaksi sosial, oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung kerja kita maka kepuasan kerja dapat kita capai.

3) Teori X dan Teori Y Mc. Gregor

Douglas Mc. Gregor adalah seorang psikolog sosial Amerika yang memimpin suatu prioritas proyek riset dalam hal motivasi dan tingkah laku umum dari arah anggota organisasi. *Mc. Gregor* adalah seorang guru besar manajemen pada lembaga teknik massa *chusetts*. *Mc. Gregor* terkenal dengan teori X dan Y-nya, dalam bukunya *The Human Side of Enterprise* (segi manusiawi perusahaan). Teori ini didasarkan ada asumsi bahwa manusia secara jelas dan tegas dibedakan atas manusia penganut teori X (teori tradisional) dan manusia penganut teori Y (teori demokratik).

Teori X.

- a. Rata-rata karyawan malas dan tidak suka bekerja
- b. Umumnya karyawan tidak berambisi mencapai prestasi yang optimal selalu menghindarkan tanggungjawabnya dengan cara mengkambinghitamkan orang lain.

- c. Karyawan lebih suka dibimbing, diperintah dan diawasi melaksanakan pekerjaan.
- d. Karyawan lebih mementingkan diri sendiri dan tidak mepedulikan tujuan organisasi.

Menurut teori X ini untuk memotivasi karyawan harus dilakukan dengan cara pengawasan yang ketat, dipaksa, diarahkan supaya mereka mau bekerja sungguh-sungguh. Jenis motivasi yang diterapkan adalah cenderung kepada motivasi negatif yakni dengan menerapkan hukuman yang tegas.

Tipe kepemimpinan teori X adalah otoriter sedangkan gaya kepemimpinannya berorientasi pada prestasi kerja.

Teori Y

- a. Rata-rata karyawan rajin dan menganggap sesungguhnya bekerja sama wajarnya dengan bermain-main dan beristirahat. Pekerjaan tidak perlu di hindari dan dipaksakan, bahkan banyak karyawan tidak betah dan merasa kesal jika bekerja.
- b. Lazimnya karyawan dapat memikul tanggung jawab dan berbisi untuk maju dengan mencapai prestasi kerja yang optimal. Mereka kreatif dan inovatif mengembangkan dirinya untuk memecahkan persoalan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan pada pundalnya. Jadi, mereka selalu berusaha mendapatkan metode kerja yang terbaik.

c. Karyawan selalu berusaha mencapai sasaran organisasi dan mengembangkan dirinya untuk mencapai sasaran itu. Organisasi seharusnya memungkinkan karyawan mewujudkan potensinya sendiri dengan memberikan sumbangan pada tercapainya sasaran perusahaan.

Menurut teori Y ini memotivasi karyawan hendaknya dilakukan dengan cara peningkatan prestasi karyawan, kerja sama, dan keterikatan pada keputusan. Tegasnya, dedikasi dan partisipasi akan lebih menjamin tercapainya sasaran. *Mc Gregor* memandang suatu organisasi efektif sebagai organisasi apabila menggantikan pengawasan dan pengarahan dengan integrasi dan kerja sama serta karyawan ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Jenis motivasi yang diterapkan adalah motivasi positif, sedangkan tipe kepemimpinannya adalah kepemimpinan partisipatif.

C. Pengertian Pelayanan Publik

1. Pelayanan publik.

Pelayanan publik sangat erat kaitanya terhadap pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat diterima masyarakat secara langsung dan dapat dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangan kegiatan pemerintah baik yang bersifat individu ataupun kelompok. Pelayanan publik dapat memiliki peran penting terhadap kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa ataupun pelayanan yang disediakan oleh pihak swasta, maka dari itu

pemerintah dapat memiliki kewajiban agar memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak dapat disediakan oleh swasta tersebut.

Menurut Panji Santoso (2009), pelayanan publik adalah pemberian jasa baik atau pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat, tanpa adanya pembayaran guna untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepentingan masyarakat. Menurut Thoha (Anggara, 2012:568) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam upaya untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan adanya peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, serta pelayanan administratif yang dapat disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun asas-asas pelayanan yang termuat dalam undang-undang tersebut meliputi:

1. Kepentingan umum ialah pemberian pelayanan tidak dapat mengutamakan kepentingan pribadi ataupun golongan.
2. Kepastian hukum ialah jaminan yang terwujud dalam hak dan kewajiban terhadap penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak ialah pemberian pelayanan yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, ataupun status ekonomi.

4. Keseimbangan hak serta kewajiban yaitu untuk pemenuhan hak yang sebanding dengan kewajiban yang akan dilaksanakan, baik yang memberi maupun menerima pelayanan.
5. Keprofesionalan ialah pelaksana pelayanan yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas tersebut.
6. Partisipatif ialah peningkatan peran masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, serta harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan yang tidak diskriminatif ialah setiap warga negara berhak untuk memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan ialah setiap yang menerima pelayanan dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai adanya pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas ialah suatu proses penyelenggaraan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan harus sesuai dengan ketentuan pada peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas serta perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ialah memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptalah keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu ialah penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dapat dilakukan dengan tepat waktu dan harus sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan ialah setiap jenis pelayanan dapat dilakukan secara cepat, mudah serta terjangkau.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan definisi tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses ataupun usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi untuk mencapai suatu tujuan tertentu yang dapat melaksanakan suatu ketentuan perundang-undangan.

D. Konsep Motivasi Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2006:186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Secara etimologis konsep motivasi pelayanan publik merujuk kepada konsep publik service motivation (PSM) seperti yang dikembangkan oleh

para peneliti administrasi publik di barat. Konsep ini mengandung makna sebagai motivasi yang mendorong seseorang pekerjaan atau pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik (rakyat).

Perry dan Wise (2008) mendefinisikan motivasi pelayanan publik atau PSM (public service motivation) sebagai kecenderungan individual untuk memberikan respon terhadap motif-motif dasar yang unik terhadap industri publik, yang meliputi ketertarikan kepada pembuatan kebijakan publik, perasaan simpati atau kasihan, dan sikap pengorbanan diri. Sementara Crewson (1997) mengemukakan bahwa PSM adalah orientasi pelayanan seseorang individu agar berguna bagi masyarakat, orientasi untuk menolong orang lain dan semangat untuk memperoleh prestasi yang bersifat intrinsik atau yang berorientasi pelayanan.

Konsep motivasi secara umum merujuk kepada kekuatan yang memberi dorongan, mengarahkan, dan mengekalkan tingkah laku seorang individu (perry, james L, and porter, Lyman W. 2010). Teori ini didasarkan pada pendapat bahwa terdapat orang-orang yang tertarik dan termotivasi untuk bekerja disektor publik. Adapun tiga motif yang dicirikan dalam PSM, yaitu motif rasional, norma dan efektif. Motif rasional didasarkan pada individual utility maximization, yaitu bahwa individu tertarik untuk bekerja di sektor publik karena memiliki kepentingan untuk mendukung sektor privat tertentu ketika memiliki kewenangan pada adanya suatu kegiatan untuk melayani kepentingan publik, loyalitas terhadap tugas dan pemerintah, sedangkan motif efektif didasarkan pada faktor emosional, yaitu komitmen

terhadap sebuah program yang didasarkan atas semua keyakinan mengenai manfaat sosialnya dan rasa patriotisme.

Motivasi pelayanan publik sangat penting dipahami dan di pertimbangkan dalam pelayanan karena sangat menentukan keberhasilan seseorang pekerja tau pelayanan dalam pelaksanaan tugas, terutama pekerja sektor publik. Perry dan *Hondeghem* menjelaskan bahwa penelitian mengenai motivasi pelayanan publik telah mendapat banyak perhatian para penelitian dalam dua decade terakhir ini dan minat para peneliti terhadap hal ini dapat berkembang dari waktu ke waktu.

Setiap pelayanan sektor publik memang seharusnya memiliki motivasi yang semata-mata hanya dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan publik dan bukan untuk kepentingan dan kebutuhan pribadi semata-mata untuk kepentingan yang bersifat ekstrinsik. Motivasi seorang pegawai publik yang lebih mengutamakan kepentingan orang lain atau kepentingan negara dari pada kepentingan diri pribadi inilah yang dipahami sebagai motivasi pelayanan publik.

Meskipun terdapat keberagaman definisi PSM, namun dari berbagai definisi tersebut dapat di pahami bahwa motivasi pelayanan publik merupakan motivasi yang bersifat intrinsik yang dimiliki oleh seseorang yang lebih mendahulukan kepentingan orang lain atau negara dari pada kepentingan pribadi. Motivasi pelayanan publik merupakan karakteristik atau ciri khas dan sepatutnya terdapat di kalangan pelayanan publik. Namun

bukan berarti bahwa ia hanya semata-mata terdapat di kalangan pelayanan sektor publik saja.

Secara spesifik, Perry, dan Wise (2008) menghipotesiskan bahwa:

1. Semakin tinggi PSM yang dimiliki individu, maka semakin besar kemungkinannya bahwa ia akan menjadi keanggotaannya bahwa ia akan menjadi keanggotaan di organisasi sektor publik.
2. PSM berhubungan secara positif dengan kinerja individual di organisasi sektor publik.
3. Organisasi sektor publik yang memiliki anggota dengan PSM yang tinggi akan mengurangi ketergantungannya terhadap penggunaan insentif yang berguna untuk mengelola kinerja organisasional secara efektif.

E. Kerangka Pikir

Melihat pentingnya peran motivasi pelayanan publik bagi seorang pelayanan yang bekerja sebagai seorang aparatur pemerintah maka dari itu penulis kemudian menggunakan teori yang dikemukakan oleh Frederick Herzberg untuk melihat bagaimana motivasi pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Barru.

Menurut teori *Frederick Herzberg*, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yang satu dinamakan *dissatisfier* atau *hygiene factors* dan yang lain dinamakan *satisfier* atau *motivators*.

1. *Satisfier* atau *motivators* adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari

pekerjaan yang menarik penuh tantangan, kesempatan untuk berprestasi kesempatan untuk memperoleh penghargaan, dan promosi terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun tidak terpenuhinya faktor ini tidak selalu mengakibatkan kepuasan.

2. *Dissatisfier* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari gaji/upah, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status. Jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi faktor ini karyawan tidak puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan. Menurut teori *Herzberg* bahwa yang dapat memacu orang untuk bekerja dengan baik dan menimbulkan gairah untuk bekerja hanyalah kelompok *satisfier*.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis menemukan kerangka pikir sebagai berikut:



Teori motivasi menurut *frederick Herzberg*:

Faktor intrinsik (*motivator*):

1. Prestasi
2. Kenaikan pangkat
3. Tanggungjawab

Faktor ekstrinsik/pemeliharaan (*Hygiene Factor*):

1. Supervisi
2. Kompensasi
3. Hubungan dengan atasan
4. Hubungan dengan rekan kerja

Tingkat motivasi pegawai dalam pelayanan public di dinas sosial

DINAS SOSIAL
KABUPATEN
BARRU

KUALITAS
RELAYANAN
PUBLIK

F. Definisi Penelitian

Teori motivasi pegawai menurut *frederick Herzberg*:

Faktor intrinsik (*motivator*):

1. Prestasi adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan, yaitu keberhasilan seorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya.
2. Kenaikan pangkat yaitu berhubungan erat dengan masalah kenaikan pangkat atau jabatan, kesempatan untuk maju dalam pengembangan karir.
3. Tanggung jawab adalah besar kecilnya yang dirasakan kepada seorang tenaga kerja.

Faktor ekstrinsik/pemeliharaan (*Hygiene Factor*):

1. Supervisi yaitu suatu aktivitas pembinaan yang dilakukan untuk membantu pegawai dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif.

2. Kompensasi adalah aktivasi manajemen sumber daya manusia dalam kelompok ini antara lain administrasi upah atau gaji, insentif, dan benefit.
3. Hubungan dengan atasan karena didasarkan pada prinsip bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan memiliki hubungan independen satu sama lain.
4. Hubungan dengan rekan kerja yaitu tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam interaksi antar pegawai lain, menunjukkan hubungan perseorangan antar pegawai dengan pegawai, maupun bawahan dengan atasannya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini bertempat di Dinas Sosial Kabupaten Barru. Penelitian ini dilakukan kurang lebih dua bulan dengan demikian peneliti mudah dalam mengumpulkan data sesuai permasalahan dalam penelitian ini.

B. Jenis dan tipe penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Data kuantitatif adalah berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden dalam hal ini ialah pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Barru. Dan Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif.

C. Sumber data

Adapun penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis sumber data, yaitu:

1. Sumber data primer, yaitu berupa jawaban pertanyaan dari kuesioner yang disebarkan. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah responden yaitu pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Barru.
2. Sumber data sekunder, yaitu berupa dokumentasi, artikel, jurnal, dan situs di internet yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Seperti menurut Sugiyono (2017:80), populasi ialah wilayah generalisasi yang dapat terdiri atas obyek-subyek sehingga mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dan populasi dalam penelitian ini yaitu pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Barru.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *purposive sampling* yaitu dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. Jumlah sampel yang dijadikan responden adalah sebanyak 25 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang berhubungan atau relevan dengan adanya fokus penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Sosial Kabupaten Barru menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah peneliti terlibat dengan adanya kegiatan sehari-hari pada orang yang sedang diamati dan digunakan sebagai sumber data penelitian, dan

penelitian ini dapat di rancang secara sistematis, tentang yang akan diamati, yang bertempat pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru.

2. Kuesioner

Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis kepada responden yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Responden hanya memberikan tanda checklist pada pilihan jawaban yang tersedia. Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 poin. Caranya adalah memberikan skor pada pilihan yang tersedia sebagai berikut:

Table 3.1 skor skala likert

No	Pilihan Jawaban	Kode	Skor/Nilai
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Ragu-Ragu	RR	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat tidak setuju	STS	1

(Sumber: data primer tahun 2020)

Sangat setuju : SS
 Setuju : S
 Ragu- Ragu : RR
 Tidak setuju : TS
 Sangat tidak setuju : STS

Setiap point jawaban miliki skor yang berbeda-beda yaitu untuk jawaban SS miliki skor 5, jawaban S miliki skor 4, jawaban RR miliki skor 3, jawaban TS miliki skor 2, dan jawaban STS miliki skor 1. Metode ini digunakan

sehingga peneliti dapat mengetahui serta memiliki data mengenai penilaian yang diberikan dari masyarakat kemudian ditarik kesimpulan.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data yang tersedia yaitu biasanya berbentuk surat, catatan harian, cendera mat, laporan, foto dan dapat juga berbentuk server dan flashdisk. Data ini bersifat tidak terbatas pada ruang dan waktu. Dokumentasi yang akan di dapat yaitu data seluruh jumlah anggota pegawai yang terdaftar sebagai pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Barru dan hasil kerja pegawai dalam kegiatan melayani masyarakat.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan pada penelitian ini adalah berupa perhitungan presentase (%). Penentuan presentase dari perolehan data dari hasil kuisioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan presentase.

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus :

n = skor yang diperoleh

N = skor ideal

% = *persentase*

Data yang sudah dipersentase lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kuantitatif, dimana hasil persentasi itu dapat digolongkan pada tabel.

Persentase Jawaban Tafsiran Kualitatif

80% - 100%	Sangat Baik
60% - <80%	Baik
40% - <60%	Cukup Baik
20% - <40%	Kurang Baik
0% - <20%	Sangat Tidak Baik

G. Teknik Pengabsahan Data

Teknik pengabsahan data yang digunakan adalah uji realibilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variable atau konstruk. Suatu kuesioner disebut reliable atau handal bila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi obyek penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Barru

Kabupaten Barru mempunyai ketinggian antara 0-1.700 meter diatas pemukiman laut dengan bentuk pemukiman sebagian besar daerah kemiringan, berikut hingga bergunung-gunung dan sebagian lainnya merupakan daerah datar tinggi landau.

Kabupaten Barru adalah salah satu kabupaten yang berada pada pesisir barat propinsi Sulawesi selatan. Kabupaten barru mempunyai luas wilayah 1.174,72 km² terdiri atas 7 (tujuh) kecamatan, 15 dusun, ketujuh kecamatan tersebut adalah kecamatan tanete raja, Tanete rilau, barru, soppeng raja, mallusetasi, pujananting, ballusu.

1) Letak geografi

Kabupaten Barru terletak di pantai barat Sulawesi selatan, berjarak sekitar 100 km arah utara kota Makassar. Secara geografis terletak pada koordinat 4o05'49" Lintang Selatan dan 4o47'35" Lintang Selatan dan 119o35'00" Bujur Timur – 119o49'16" Bujur Timur.

Kabupaten Barru berbatasan dengan kabupaten lain yaitu:

- Sebelah utara : berbatasan kotamadya parepare dan kabupaten sidrap
- Sebelah timur : berbatasan kabupaten soppeng dan kabupaten bone
- Sebelah selatan : berbatasan kabupaten pangkep dan
- Sebelah barat : berbatasan selat Makassar

2) Luas Wilayah.

Kabupaten Barru seluas 1.174,72 km², terbagi dalam 7 kecamatan yaitu : Kecamatan Tanete Riaja seluas 174,29 km², Kecamatan Tanete Rilau seluas 79,17 km², Kecamatan Barru seluas 199,32 km², Kecamatan Soppeng Riaja seluas 78,90 km², Kecamatan Mallusetasi seluas 216,58 km², Kecamatan Pujananting seluas 314,26 km², dan Kecamatan Balusu seluas 112,20 km². Selain daratan, terdapat juga wilayah laut teritorial seluas 4 mil dari pantai sepanjang 78 km.

3) Morfologi Wilayah.

Berdasarkan kemiringan lereng, wilayah Kabupaten Barru terbagi empat kriteria morfologis yaitu datar dengan kemiringan 0-20 seluas 26,64%, landai dengan kemiringan 2-15 seluas 7.043 ha atau 5,49%, miring dengan kemiringan 15-40 seluas 33.346 ha atau 28,31%, dan terjal dengan kemiringan >40 seluas 50.587 ha atau 43,06% yang tersebar pada semua kecamatan

4) Ketinggian Wilayah.

Berdasarkan ketinggian dari permukaan laut, Kabupaten Barru dapat dibagi dalam enam kategori ketinggian yaitu : 0-25 meter dari permukaan laut (mdpl) seluas 26.319 ha (22,40%), tersebar di seluruh kecamatan kecuali Kec. Pujananting; 25-100 mdpl seluas 12.543 ha (10,68%), tersebar di seluruh kecamatan; 100-500 mdpl seluas 52.782 ha (44,93%), tersebar di seluruh kecamatan; 500-1000 mdpl seluas 23.812 ha (20,27%), tersebar di seluruh kecamatan kecuali Kec. Tanete Rilau; 1000-1500 mdpl seluas 1.941 ha (1,65%), tersebar di Kecamatan tanete Rilau, Barru, Soppeng Riaja dan Pujananting, dan kategori >1500 mdpl seluas 75 ha (0,06%), hanya terdapat di Kecamatan Pujananting.

5) Kondisi demografis

Jumlah penduduk kabupaten barru pada tahun 2018 adalah 180.509 jiwa. Terdiri dari 88.213 laki-laki dan 92.296 perempuan. Rasio jenis kelamin kabupaten barru 95,58 persen, ini menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan penduduk perempuan. Jika dikaitkan dengan kelompok umur nampak bahwa proporsi penduduk perempuan yang lebih besar berada pada kelompok-kelompok umur tua. Sehingga untuk perencanaan pembangunan kependudukan di bidang kesehatan, kelompok manula perempuan ini menjadi penting mengingat pada umumnya manula perempuan lebih tidak sejahtera dibandingkan dengan manula laki-laki.

Penduduk terbesar terdapat di Kecamatan Barru yaitu 42.567 jiwa dan terkecil di Kecamatan Pujananting 12.901 jiwa.

Adapun visi dan misi Kabupaten Barru yaitu:

- **Visi**

1. Lebih maju mengandung dalam Peningkatan berbagai indikator pembangunan akan lebih baik seperti : Pertumbuhan ekonomi, Indeks Pembangunan Manusia (IPM), Pendapatan perkapita, angka harapan hidup, kehidupan beragama dan berbagai indikator sosial, ekonomi dan politik lainnya.
2. Sejahtera yang mengandung arti Pembangunan Kabupaten Barru dilakukan untuk memberikan kemakmuran serta meningkatkan kesejahteraan seluruh masyarakat Barru.
3. Taat asas mengandung arti Pembangunan Kabupaten Barru yang dilakukan mengacu pada ketentuan agama, hukum dan norma budaya/adat-istiadat serta kearifan local.
4. Bermartabat mengandung arti ; Bahwa pembangunan di Kabupaten Barru dilakukan dengan berlandaskan pada semangat menuju daya saing dan kemandirian daerah dengan mengutamakan harkat kemanusiaan dan harga diri.

5. Bernafaskan keagamaan mengandung arti Seluruh aktivitas dilaksanakan oleh pemerintah atau masyarakat didasarkan pada nilai-nilai keagamaan, baik proses maupun hasil kegiatan.

- **Misi**

1. Meningkatkan kualitas manusia.
2. Optimalisasi pemanfaatan sumberdaya pembangunan untuk kesejahteraan masyarakat.
3. Menciptakan lingkungan yang kondusif.
4. Mengembangkan interkoneksi wilayah.
5. Mewujudkan tata kelola yang baik dan bersih.

2. **Gambaran Umum Lokasi Penelitian Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru**

Dinas sosial kabupaten barru berlokasi tepatnya di JL. H. M. Saleh Lawa No 7, sumpang binangae kecamatan barru. Dengan jumlah pegawai sebanyak kurang lebih 25 orang.

3. **Visi dan misi**

- **Visi**

Terwujudnya pelayanan kesejahteraan social yang taat azaz dan bernafaskan keagamaan.

- **Misi**

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur penyanggah masalah kesejahteraan sosial (PMKS) dan potensi sumber kesejahteraan sosial (PSKS)
2. Meningkatkan efektivitas dan efisien pelayanan kesejahteraan sosial bagi penyanggah masalah kesejahteraan sosial (PMKS)
3. Meningkatkan peran serta penyanggah masalah kesejahteraan sosial (PMKS) dalam pembangunan berdasarkan nilai-nilai keagamaan
4. Meningkatkan kemandirian ekonomi dalam pemberdayaan penyanggah masalah kesejahteraan sosial (PMKS)

4. Tugas pokok dan fungsi

Adapun tugas dari dinas sosial kabupaten Barru yakni sebagai berikut:

➤ Kepala sub bagian program dan keuangan

- a. Merencanakan kegiatan dan jadwal operasional tahunan serta penganggaran dinas sosial sebagai pedoman pelaksana tugas:

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan kegiatan rencana dan jadwal kegiatan operasional tahunan dinas sebagai acuan dalam pelaksanaan program.
2. Melakukan rapat dalam rangka menetapkan rencana dan jadwal kegiatan operasional tahunan dinas sebagai acuan dalam pelaksanaan program.
3. Menyusun rencana dan jadwal kegiatan operasional tahunan dinas sebagai acuan dalam pelaksanaan program.

4. Mendokumentasikan kegiatan rencana dan jadwal kegiatan operasional tahunan dinas sebagai acuan dalam pelaksanaan program.

b. Membagi tugas kepada bawahan agar tercipta distribusi tugas yang merata.

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan tupoksi jabatan.
2. Melakukan rapat dalam rangka menetapkan pembagian tugas.
3. Membahas pembagian tugas jabatan.
4. Mendokumentasikan hasil pembagian tugas jabatan.

c. Menyelia pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu berkualitas dalam lingkup subbagian.

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan kegiatan menyelia.
2. Melakukan rapat dalam rangka menyamakan persepsi bawahan.
3. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan
4. Melaporkan hasil pendampingan tugas kepada atasan.

d. Memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup subbagian.

1. Mempersiapkan bahan memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi.
2. Melakukan rapat dalam rangka memeriksa hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi.

3. Memeriksa hasil pemeriksaan pelaksanaan tugas pokok organisasi.
 4. Mendokumentasikan hasil pemeriksaan pelaksanaan tugas pokok organisasi.
- e. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi agar berjalan sesuai rencana, tepat waktu, berkualitas dalam lingkup subbagian.

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan kegiatan mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi.
 2. Melakukan rapat dalam rangka mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi.
 3. Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas pokok organisasi.
 4. Mendokumentasikan hasil mengevaluasi pelaksanaan tugas pokok organisasi.
- f. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas subbagian program dan keuangan dan memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan laporan hasil pelaksanaan tugas.
2. Melakukan pengumpulan data hasil pelaksanaan tugas dalam bentuk laporan.
3. Melakukan rapat dalam rangka koordinasi.

4. Mendokumentasikan hasil pelaksanaan tugas.
- g. Menghimpun dan mempersiapkan bahan penyusunan laporan dibidang pekerjaan umum dan penataan ruang.

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan penyusunan laporan dibidang pekerjaan umum dan penataan ruang.
 2. Melakukan rapat dalam rangka koordinasi.
 3. Mengkoordinasikan, menyiapkan bahan dan melakukan penyusunan laporan dibidang pekerjaan umum dan penataan ruang.
 4. Mendokumentasikan bahan penyusunan laporan dibidang pekerjaan umum dan penata ruang.
- h. Mengkoordinasikan pelaksanaan perencanaan program dan kegiatan dan pelaporan dinas sosial.

Tahapan.

1. Mempersiapkan bahan koordinasi pelaksanaan perencanaan program dan kegiatan dan pelaporan dinas sosial.
2. Melakukan rapat dalam rangka koordinasi.
3. Membahas pelaksanaan perencanaan program kegiatan dan pelaporan dinas sosial.
4. Mendokumentasikan hasil koordinasi penyusunan data dan informasi statistik kesehatan.

- i. Menginvestarisir permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan, proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan, proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 2. Melakukan penyisiran terkait permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan, proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 3. Menyiapkan dan mengkoordinasikan solusi terkait permasalahan-permasalahan pelaksanaan program kegiatan, proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 4. Mendokumentasikan hasil solusi atas permasalahan pelaksanaan program kegiatan, proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- j. Melaksnakan penyiapan bahan dan penyusunan RKA, DPA,LAKIP, RENSTRA, RENJA dan atau dokumen perencanaan berdasarkan peraturan-perundangan yang berlaku.

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan penyusunan RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA dan atau dokumen perencanaan.
 2. Melakukan rapat dengan staf dalam rangka penyusunan RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA dan atau dokumen perencanaan.
 3. Mendokumentasikan dengan atasan.
 4. Mendokumentasikan hasil penyusunan RKA, DPA, LAKIP, RENSTRA, RENJA dan atau dokumen perencanaan.
- k. Melakukan pengumpulan data realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan dan melaksanakan verifikasi anggaran.
- Tahapan:
1. Mempersiapkan bahan pengumpulan data realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan dan melaksanakan verifikasi anggaran.
 2. Melakukan rapat dalam rangka koordinasi.
 3. Memotivasi staf untuk pengumpulan data realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan dan melaksanakan verifikasi anggaran berjalan tepat waktu.
 4. Mendokumentasikan pengumpulan data realisasi capaian kinerja bulanan, perbendaharaan keuangan dan melaksanakan verifikasi anggaran.

- I. Melakukan pengolahan data laporan capaian kinerja triwulan, semester dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan;

Tahapan :

1. Mempersiapkan bahan pengolahan data laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahun :
2. Melakukan rapat dalam rangka pengolahan data laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan.
3. Memotivasi staf untuk pengolahan data laporan capaian kinerja triwulan, semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan berjalan tepat waktu.
4. Mendokumentasikan hasil pengolahan data laporan capaian kinerja triwulan , semester, dan penyusunan rencana anggaran untuk periode lima tahunan.

- m. Melakukan pengolahan data LAKIP SKPD.

Tahapan:

1. Mempersiapkan bahan pengolahan data LAKIP SKPD.
2. Melakukan rapat dalam rangka koordinasi
3. Menverifikasi pekerjaan tim pengolahan data LAKIP SKPD
4. Mendokumentasikan hasil pengolahan data LAKIP SKPD

- n. melakukan pengolahan data revisi anggaran untuk kebutuhan rencana kerja tahunan SKPD

Tahapan:

1. mempersiapkan bahan pengolahan data revisi anggaran untuk kebutuhan rencana kerja tahunan SKPD dan pembukaan pembukuan pelaporan keuangan
 2. melakukan rapat dalam rangka koordinasi
 3. menghimpun dan menyajikan data revisi anggaran untuk kebutuhan rencana kerja tahunan SKPD dan pembukuan pelaporan keuangan
 4. Mendokumentasikan pengolahan data revisi anggaran untuk kebutuhan rencana kerja tahunan SKPD dan pembukuan pelaporan keuangan
- o. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik lisan maupun tertulis sesuai bidang tugasnya untuk mendukung kelancaran pelaksanaan

Tahapan:

1. Menerima penugasan kedinasan lain dari pimpinan baik lisan maupun tertulis
2. Menindaklanjuti penugasan kedinasan lain dari pimpinan
3. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kedinasan lain kepada pimpinan

4. Mendokumentasikan proses/bahan penyelenggaraan tugas kedinasan lain.

Jumlah pegawai dalam data pegawai Dinas Sosial Kabupaten Barru dikelompokkan dalam kategori berikut ini.

Table 4.1
Daftar nama ASN dinas sosial kabupaten barru

	Nama	Gol	Nama jabatan
1.	ANDI MAKMUM AKSA, SE, M.Si	IV/c	Kepala dinas
2.	ANDI MUHAMMAD TAMAR, S.Sos, MM.PUB	IV/b	Sekretaris dinas
3.	RIDWAN NURDIN, S.Sos	IV/a	Kabid bantuan dan perlindungan sosial
4.	JAMALUDDIN HASMIN, S,Stp, M.Si	IV/a	Kabid pemberdayaan sosial
5.	ASTERIANA ARAS, SH,MH	III/d	Kabid rehabilitasi sosial
6.	Hj. ROSMAWATI, S.Sos	III/d	kasubag umum dan SDM
7.	Hj. NURWAHIDA, S.Sos	III/d	Kasubag program dan keuangan
8.	NAHDAH, S.Sos	III/d	Kasi rehabilitasi sosial penyandang cacat

9.	RYSMA RAHAJU, SKM, M.Kes	III/d	Kepala seksi rehabilitasi sosial anak dan lanjut usia
10.	DARMIATI A, MUHAMMAD, S.Sos	III/d	Kasi bantuan advokasi dan perlindungan sosial
11.	Drs. LUKMAN	III/d	Kasi pembinaan partisipasi masy & penyuluh sosial
12.	MUKARRAMAH, S.IP	III/c	Kasi rehabilitasi sosial dan tuna sosial
13.	TISA AYURIANA, S.Psi	III/e	Kasi pengelolaan sumber dana sosial dan jamsos
14.	FITRIAH ABIDIN, S.Sos	III/e	Kasi pemberdayaan sosial fakir miskin
15.	WAHIDAH HAS'UD, A.Md, HK	III/b	Analisis program pemberdayaan masyarakat dalam penanganan masalah sosial
16.	ANNIHAYA RAUF, S.Sos	III/b	Pengelola gaji
17.	ANDI FACHRIANI PALEWOL, S.ST	III/b	Pengelola perlindungan sosial
18.	ILYAS ALI,SE	III/a	Analisis keuangan

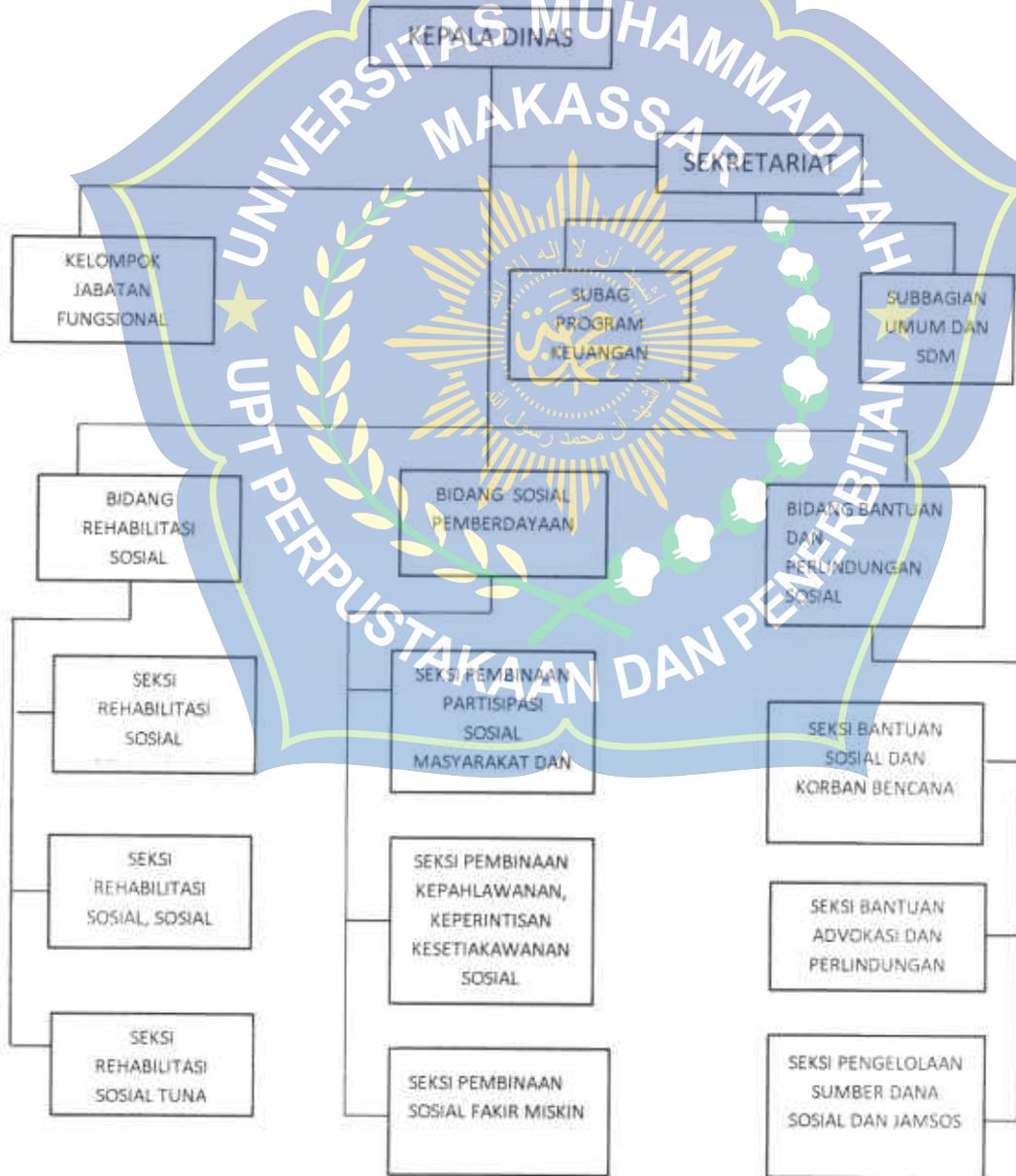
19.	ANDI WATENRI ESA A. JALIL, S.Sos	III/a	Pekerja sosial pertama
20.	FIRMANSYAH	II/d	Pengelola program dan kegiatan
21.	SYAMSURIADI	II/c	Pengelola data bantuan sosial
22.	ASTUTI	II/b	Bendahara
23.	FATIMAH	II/b	Pengelola kepegawaian
24.	KARTIA	II/a	Pengelola rehabilitasi sosial
25.	SUYUTI	II/d	Pengadministrasi umum/ pramu kantor

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan atau hubungan antar tiap bagian dan posisi dalam organisasi yang menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja, fungsi serta tanggung jawab pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Pembagian struktur organisasi di kantor kantor dinas sosial kabupaten baru dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Struktur Organisasi Dinas sosial kabupaten baru

Gambar 4.1



B. Hasil penelitian

1. Karakteristik responden

Karakteristik responden merupakan gambaran dari seluruh populasi yang dijadikan sebagai sampel serta informasi dan data yang terkait, dengan judul peneliti ini.

a. Responden berdasarkan usia

Responden ataupun pegawai di Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru memiliki usia yang berbeda-beda hal ini dapat dilihat pada table berikut:

Table 4.2

Responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	31-40 tahun	10	40
2.	41-50 tahun	8	32
3.	51-60 tahun	7	28
	Total responden	25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan table 4.1 dapat diketahui usia responden yang paling banyak atau mendominasi yaitu responden berusia 31-40 tahun dengan jumlah 10 orang, kemudian di susul dengan usia 41-50 tahun dengan jumlah 8 orang sedangkan untuk usia 51-60 tahun sebanyak 7 orang.

b. Jenis kelamin responden

Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 25 orang. Sebagaimana responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Table 4.3

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	9	36
Perempuan	16	64
Total	25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan table 4.2 di atas bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 9 orang sedangkan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 16 orang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua faktor dalam mengukur motivasi pelayanan publik sebagaimana yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg:

1) Faktor intrinsik (motivator)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Dinas Sosial Kabupaten Barru dapat digambarkan hasil penelitian sebagai berikut:

I. Faktor motivasi (*motivation factor*)

Faktor motivasi meliputi prestasi, kenaikan pangkat, dan tanggungjawab

a. Prestasi

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan, yaitu keberhasilan seorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya. Dari hasil observasi berhasil dalam keberhasilan seseorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya seperti pada bidang pelayanan dan rehabilitasi sosial dapat berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Pemimpin dapat memberikan penghargaan atau bonus kepada pegawainya yang berprestasi seperti diberikannya insentif diluar gaji untuk membuat semangat kerja pegawainya.

Berdasarkan teori hasil observasi terlihat bahwa hasil evaluasi yang terkait dengan tujuan kerja pegawai yang ada pada Dinas Sosial di Kabupaten Barru mencerminkan prestasi kerja pegawai yang bersangkutan sesuai dengan tujuan kerja serta kontrak kerja disetujui dan ditentukan oleh petugas unit kerja kapid dan kasi yang dapat diukur realibilitasnya dapat mengevaluasi berdasarkan kuantitas, kualitas, waktu dan biaya yang telah ditentukan.

Akan tetapi dari segi uraian rencana kerja tersebut dapat tertuang dalam sasaran kerja pegawai yang masih ada sisi kelemahannya, hal ini dapat disebabkan oleh tugas pokok dan fungsi dari bidang-bidang serta seksi-seksi yang belum terjabar dengan jelas sesuai analisis jabatan, sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian sasaran kerja yang belum optimal.

Tabel 4.4
indikator Prestasi

Tanggapan mengenai atasan dapat memberikan prestasi kerja pada pegawai

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	5	20%
Setuju	4	20	80%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai atasan dapat memberikan prestasi kerja pada pegawai kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 5 orang dengan presentase 20%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 20 orang dengan presentase 80%, sedangkan yang menjawab

“Ragu-ragu”, “Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Dari penelitian ini dapat dilihat dari beberapa responden yang memilih setuju tentang mengenai atasan dapat memberikan prestasi kerja pada pegawai sebanyak 20 orang dengan presentase 80% sehingga dapat disimpulkan bahwa pemberian prestasi kerja pada pegawai sudah diterapkan dengan baik.

Table 4.5
Indikator prestasi
Tanggapan mengenai setiap pegawai yang memiliki prestasi kerja yang tinggi akan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan karir

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	10	40%
Setuju	4	15	60%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden setiap pegawai yang memiliki prestasi kerja yang tinggi akan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan karir pada pegawai kantor dinas sosial kabupaten Barru. Yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 10 orang dengan presentase 40%, yang menjawab

“Setuju” sebanyak 15 orang dengan presentase 60%, sedangkan yang menjawab “Ragu-ragu”, “Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Dari penelitian ini dapat dilihat dari beberapa responden yang memilih setuju tentang dengan bekerja keras akan menghasilkan prestasi yang tinggi pada pegawai sebanyak 15 orang dengan presentase 60% sehingga dapat disimpulkan bahwa bekerja keras akan menghasilkan prestasi yang tinggi sudah diterapkan dengan baik.

b. kenaikan pangkat

Kenaikan pangkat adalah penghargaan yang dapat diberikan atas prestasi kerja dan pengabdian PNS terhadap negara. Kenaikan pangkat juga dimaksudkan sebagai dorongan kepada PNS untuk lebih meningkatkan prestasi kerja dan pengabdianya.

Ketika sudah memenuhi syarat yang ditentukan, seorang PNS akan mendapatkan kenaikan pangkat. Berdasarkan PP 99 tahun 2000 tentang kenaikan pangkat disebutkan bahwa kenaikan pangkat adalah sebuah penghargaan yang diberikan oleh Negara kepada seorang PNS atas pengabdian terhadap Negara.

Berdasarkan teori dan hasil observasi menunjukkan bahwa kenaikan pangkat yang telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja

karyawan dan dapat mendorong mereka untuk lebih mencintai pekerjaannya.

Table 4.6
Indikator kenaikan pangkat
Tanggapan mengenai besarnya kesempatan untuk memperoleh kenaikan pangkat

pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	7	28%
Setuju	4	17	68%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	1	4%
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai besarnya kesempatan untuk memperoleh promosi jabatan pada pegawai kantor dinas sosial kabupaten Barru. Yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 7 orang dengan presentase 28%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 17 orang dengan presentase 68%, sedangkan yang menjawab “Ragu-ragu” dan “Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%, dan yang menjawab “Sangat Tidak Setuju” hanya 1 orang dengan persentase 4%.

Dari penelitian ini dapat dilihat dari beberapa responden yang memilih sangat setuju tentang proses promosi kenaikan pangkat maka dari itu dapat

di simpulkan bahwa adanya daya dorong dari dalam diri untuk meraih proses kenaikan pangkat terhadap pegawai ini sangat membantu pegawai dalam proses kenaikan pangkat pegawai.

Table 4.7

Indikator kenaikan pangkat

Tanggapan mengenai adanya dorongan dari dalam diri untuk bekerja keras agar mendapatkan penilaian istimewa dari pimpinan agar cepat naik pangkat

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	-	-
Setuju	4	19	76%
Ragu-ragu	3	3	12%
tidak setuju	2	3	12%
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai adanya dorongan dari dalam diri untuk bekerja keras agar mendapatkan penilaian istimewa dari pimpinan agar cepat naik pangkat pada pegawai Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" tidak ada sehingga persentase 0%, dan yang menjawab "Setuju" sebanyak 19 orang dengan presentase 76%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu" sebanyak 3 orang dengan persentase 12% dan yang menjawab "Tidak setuju" sebanyak 3 orang

dengan persentase 12% dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Dari penelitian ini dapat dilihat dari beberapa responden yang memilih sangat setuju tentang proses promosi kenaikan pangkat yang menjawab setuju 19 orang dengan persentase sebesar maka dari itu dapat di simpulkan bahwa adanya proses kenaikan pangkat sangat bagus bagi para pegawai untuk meningkatkan semangat kerja.

c. Tanggung jawab

Tanggung jawab secara umum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.

Adapun definisi tanggung jawab secara harafiah dapat diartikan sebagai keadaan wajib menanggung segala sesuatunya jika terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan atau juga berarti hak yang berfungsi menerima permasalahan sebagai sikapnya oleh pihak lain.

Tanggung jawab adalah sebuah perbuatan yang dilakukan oleh setiap individu yang berdasarkan atas kewajiban maupun panggilan hati seseorang. Yaitu sikap yang menunjukkan bahwa seseorang tersebut memiliki sifat kepedulian dan kejujuran yang tinggi.

Menurut hasil observasi, setiap pegawai dapat bertanggung jawab atas pekerjaannya. Pegawai bertanggung jawab atas pekerjaannya melalui penyediaan pelayanan publik yang efektif dan efisien, sehingga masyarakat merasa puas dengan organisasi tersebut sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat dan bonus sebagai umpan balik.

Tabel 4.8
Indikator tanggung jawab
Tanggapan mengenai pegawai selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	7	28%
Setuju	4	18	72%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 7 orang dengan presentase 28%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 18 orang dengan presentase 72%, sedangkan

yang menjawab “Ragu-ragu”, “Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Dari penelitian ini dapat dilihat dari beberapa responden yang memilih sangat setuju tentang penyelesaian tugas dengan penuh rasa tanggung jawab maka dari itu dapat di simpulkan bahwa adanya tanggung jawab maka dapat di lihat dari hasil kerja pegawai dalam pekerjaan yang telah di percayakan oleh atasan.

Table 4.9
Indikator tanggung jawab
Tanggapan mengenai pegawai dapat mempertahankan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	5	20%
Setuju	4	20	80%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai dapat mempertahankan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 5 orang dengan presentase 20%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 20 orang dengan

presentase 80%, sedangkan yang menjawab “Ragu-ragu”, “Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Dari penelitian ini dapat dilihat dari beberapa responden yang memilih setuju tentang tanggung jawab sebanyak 20 orang dengan presentase 80% sehingga dapat disimpulkan bahwa rasa tanggung jawab pegawai pada kantor dinas sosial itu sudah cukup baik.

2) Faktor pemeliharaan (*hygiene factor*)

Faktor pemeliharaan meliputi supervise, kompensasi, hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja.

a. Supervisi

Supervisi adalah jika dilihat dari sudut etimologi, supervisi berasal dari kata “super” dan kata “vision” yang masing-masing kata itu berarti atas dan juga penglihatan. Jadi kalau secara etimologis, supervisi yaitu penglihatan dari atas. definisi tersebut merupakan arti kiasan yang mengembangkan suatu posisi yang melihat berkedudukan lebih tinggi dari pada pada yang dilihat.

Menurut siagian (2012) kualitas supervise adalah tingkat kewajaran supervise yang dirasakan oleh tenaga kerja” hilangnya faktor pemeliharaan dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan (*dissatisfirs*= faktor higienis/*hygiene factor*) dan tingkat absensi serta turnover pegawai akan meningkat. Faktor-

faktor pemeliharaan perlu mendapatkan perhatian yang wajar dari pimpinan, agar kepuasan dan kegairahan bekerja pegawai dapat ditingkatkan.

Table 4.10

Indikator supervisi

Tanggapan mengenai atasan selalu memacu setiap bawahan untuk menggunakan metode-metode baru dalam bekerja atau menyelesaikan masalah yang muncul di tempat kerja

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	2	8%
Setuju	4	23	92%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai atasan selalu memacu setiap bawahan untuk menggunakan metode-metode baru dalam bekerja atau menyelesaikan masalah yang muncul di tempat kerja pada kantor dinas sosial kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 2 orang dengan presentase 8%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 23 orang dengan presentase 92%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu", "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa supervise atau pengawasan yang dilakukan atasan sudah baik hal ini dilihat dari hasil presentase tiap-tiap pertanyaan pada kriteria baik pegawai selalu menjalankan pekerjaan setiap harinya walaupun atasan tidak mengawasinya setiap hari dan pegawai selalu menggunakan waktu luang untuk kegiatan yang berguna bagi pekerjaannya.

Table 4.11
Indikator supervisi
Tanggapan mengenai rekan kerja dapat mendorong saya untuk bekerja dengan baik

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	2	8%
Setuju	4	23	92%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai rekan kerja dapat mendorong saya untuk bekerja dengan baik Pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 2 orang dengan presentase 8%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 23 orang dengan presentase 92%, sedangkan

yang menjawab "Ragu-ragu", "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa supervise atau pengawasan rata-rata yang menjawab setuju sebanyak 23 orang dengan persentase 92% guna untuk meningkatkan daya dorong pegawai untuk bekerja dengan baik dan dapat dilihat dari hasil presentase sehingga dapat berjalan dengan baik dalam pekerjaannya.

b. Kompensasi

Kompensasi merupakan salah satu fungsi yang penting dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM). Karena kompensasi merupakan salah satu aspek yang paling sensitif di dalam hubungan kerja. Dalam praktiknya masih banyak perusahaan yang belum memahami secara benar system kompensasi. Sistem kompensasi membantu dalam memberi penguatan terhadap nilai-nilai kunci organisasi serta memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi. Dalam pemberian kompensasi harus tetap mempertimbangkan keseimbangan antara menarik dan mempertahankan karyawan dengan kemampuan dan keberlangsungan organisasi. Dengan demikian maka suatu kompensasi harus dikaitkan dengan tujuan dan strategi organisasi.

Menurut Rivai (2004) kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai kontribusi jasa mereka pada perusahaan.

Pemberian kompensasi merupakan salah satu pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan semua jenis pemberian penghargaan individual. Sebagai pertukaran dalam melakukan tugas keorganisasian.

Table 4.12
Indikator kompensasi
Tanggapan mengenai adanya tingkat kompensasi terhadap para pegawai yang diberikan oleh atasan

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	1	4%
Setuju	4	15	60%
Ragu-ragu	3	9	39%
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai adanya tingkat kompensasi terhadap para pegawai yang diberikan oleh atasan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 1 orang dengan presentase 4%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 15 orang dengan presentase 60%, dan yang menjawab "Ragu-ragu" 9 orang dengan

persentase 39%, sedangkan yang menjawab “Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada tabel 4.11 tanggapan mengenai adanya tingkat kompensasi terhadap para pegawai yang diberikan oleh atasan pada kantor dinas sosial kab. baru yang menjawab rata-rata setuju sebanyak 15 orang dengan persentase 60% sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kompensasi para pegawai yang diberikan oleh atasan itu sudah cukup baik.

Table 4.13

Indikator kompensasi

Tanggapan responden adanya tingkat kepuasan kompensasi yang telah diberikan oleh atasan

Tanggapan responden	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase
Sangat setuju	5	1	4%
Setuju	4	16	64%
Ragu-ragu	3	8	32%
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai adanya tingkat kepuasan kompensasi yang telah diberikan oleh atasan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 1 orang dengan presentase 4%,

yang menjawab "Setuju" sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, dan yang menjawab "Ragu-ragu" 8 orang dengan persentase 32% sedangkan yang menjawab "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada tabel 4.12 tanggapan mengenai adanya tingkat kepuasan kompensasi yang telah diberikan oleh atasan pada kantor dinas sosial kab. baru yang menjawab rata-rata setuju sebanyak 16 orang dengan persentase 64% sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kompensasi yang telah diberikan oleh atasan itu sudah cukup baik.

c. Hubungan dengan atasan

Keterpaduan antara pemimpin dan bawahan sebagai suatu kebutuhan dan totalitas merupakan suatu faktor yang sangat penting untuk menjamin keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Melalui pendekatan manajemen partisipatif, bawahan tidak lagi dipandang sebagai suatu objek melainkan sebagai suatu subjek. Dengan komunikasi dua arah akan terjadi suatu komunikasi dua arah akan terjadi suatu komunikasi antar pribadi sehingga berbagi kebijakan yang diambil oleh organisasi bukan hanya merupakan keinginan dari pimpinan saja tetapi merupakan kesepakatan dari semua unsur organisasi. Para pendukung

manajemen partisipatif mempunyai pengaruh positif terhadap semua pegawai.

Dinas Sosial dapat melakukan suatu pola komunikasi antara pemimpin dan bawahan dalam membangun kepuasan kerja antar sesama pegawai, karena dengan menjalin suatu hubungan yang baik sehingga diperlukan komunikasi yang efektif antara pemimpin dan bawahan agar Dinas Sosial bisa tetap eksis dan lebih berkembang untuk kedepannya.

Table 4.14
Indikator hubungan dengan atasan
Tanggapan mengenai rekan saling membantu dalam bekerja dan menyelesaikan tugas dari atasan

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	5	20%
Setuju	4	20	80%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai rekan kerja saling membantu dalam bekerja dan menyelesaikan tugas dari atasan pada kantor dinas sosial kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 5 orang

dengan presentase 20%, dan yang menjawab “Setuju” sebanyak 20 orang dengan presentase 80%, sedangkan yang menjawab “Ragu-ragu”, “Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hubungan dengan atasan yang menjawab setuju sebanyak 20 orang dengan persentase 80% itu sudah berjalan dengan baik dan harmonis antar pegawai dengan atasan maupun dengan pegawai lainnya.

Table 4.15
Indikator hubungan dengan atasan,
Tanggapan mengenai atasan selalu beri dukungan terhadap para pegawai

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	4	16%
Setuju	4	21	84%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai atasan selalu beri dukungan terhadap para pegawai pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 4 orang dengan presentase 16%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 21 orang dengan presentase 84%, sedangkan

Table 4.16

Indikator hubungan dengan rekan kerja

Tanggapan mengenai atasan selalu menekankan pentingnya norma dan etika dalam bekerja

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	13	52%
Setuju	4	11	44%
Ragu-ragu	3	1	4%
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai atasan selalu menekankan pentingnya norma dan etika dalam bekerja pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 13 orang dengan presentase 52%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 11 orang dengan presentase 44%, dan yang menjawab “Ragu-ragu” 1 orang dengan persentase 4%, sedangkan yang menjawab “Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai atasan selalu menekankan pentingnya norma dan etika dalam bekerja yang menjawab rata-rata sangat setuju sebanyak 13 orang dengan persentase

52% dapat disimpulkan bahwa dalam menekankan pentingnya norma dan etika dalam bekerja itu sudah cukup baik.

Table 4.17
Indikator hubungan antar rekan kerja
Tanggapan mengenai hubungan kerja sama yang terjalin dengan rekan kerja dan saling menghargai antar rekan kerja

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	6	24%
Setuju	4	19	76%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai hubungan kerja sama yang terjalin dengan rekan kerja dan saling menghargai antar rekan kerja pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 6 orang dengan presentase 24%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 19 orang dengan presentase 76%, sedangkan yang menjawab “Ragu-ragu”, “Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai hubungan kerja sama yang terjalin dengan rekan kerja dan saling

menghargai antar rekan kerja dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 19 orang dengan persenyntase 76% sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai hubungan rekan kerja dan saling menghargai itu sudah terjalin dengan baik.

2. **Tingkat motivasi pegawai di dinas sosial kabupaten barru**

Terkait dengan tingkat motivasi pegawai dalam pelayanan publik dapat dilihat dengan indicator motivasi yang diberikan yaitu adanya factor intrinsic dan factor ekstrinsik bagi para pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, yang disebut teori motivasi dan hygiene (motivasi hygiene theory) yaitu.

- Tingkat motivasi meliputi
 - a. Realibility kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik seperti menjalankan pelayanan dengan standar prosedur dan dijalankan sesuai aturan yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan dengan terstruktur.

Table 4.18
Indikator realibility
Tanggapan mengenai pegawai menunjukkan rasa percaya diri dalam
melayani masyarakat

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	5	20%
Setuju	4	20	80%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani masyarakat pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 5 orang dengan presentase 20%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 20 orang dengan presentase 80%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu", "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai pegawai menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani masyarakat dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 20 orang dengan persentase 80% sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai pegawai

menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani masyarakat itu sudah terjalin dengan baik.

Table 4.19
Indikator realibility
Tanggapan mengenai pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	6	24%
Setuju	4	19	76%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 6 orang dengan presentase 24%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 19 orang dengan presentase 76%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu", "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 19 orang dengan persenytase 76%

sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai hubungan rekan kerja dan saling menghargai itu sudah terjalin dengan baik.

- b. Tangibles. Kemudahan dalam pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Table 4.20
Indikator tangibles
Tanggapan mengenai pegawai menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dalam bekerja

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	7	28%
Setuju	4	18	72%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dalam bekerja pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak orang dengan presentase 28%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 18 orang dengan presentase 72%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu", "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga presentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai pegawai menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dalam bekerja dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 18 orang dengan persentase 72% sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai pegawai menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dalam bekerja itu sudah terjalin dengan baik.

Table 4.21
Indikator tangibles
Tanggapan mengenai pegawai memberikan pelayanan kepada pegawai sampai selesai

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	2	8%
Setuju	4	23	92%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai pegawai memberikan pelayanan kepada pegawai sampai selesai pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 2 orang dengan presentase 8%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 23 orang dengan presentase 92%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu",

“Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai pegawai memberikan pelayanan kepada pegawai sampai selesai dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 23 orang dengan persentase 92% sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai pegawai memberikan pelayanan kepada pegawai sampai selesai itu sudah terjalin dengan baik.

- c. Responsiviness. jika memberikan respon yang baik kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan serta tanggap terhadap keinginan masyarakat maka proses pelayanan akan berjalan dengan lancar.

Table 4.22
Indikator responsiveness
Tanggapan mengenai pegawai dapat meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	4	16%
Setuju	4	21	84%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai dapat meningkatkan kemampuan

untuk menyelesaikan pekerjaan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 4 orang dengan presentase 16%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 21 orang dengan presentase 84%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu", "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai pegawai dapat meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 21 orang dengan persentase 84% sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai pegawai dapat meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan itu sudah terjalin dengan baik.

Table 4.23
Indikator responsiveness
Tanggapan mengenai pegawai dapat meningkatkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	10	40%
Setuju	4	15	60%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai dapat meningkatkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 10 orang dengan presentase 40%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 15 orang dengan presentase 60%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu" "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai pegawai dapat meningkatkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 15 orang dengan persentase 60% sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai pegawai dapat meningkatkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan itu sudah terjalin dengan baik.

- d. Assurance. Kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik serta bersikap sopan dan ramah dalam menghadapi masyarakat namun belum memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada masyarakat. Sopan ketika melayani masyarakat serta ramah dalam memberikan pelayanan seperti senyum dan sabar dalam menghadapi masyarakat.

Table 4.24

Indikator assurance
Tanggapan mengenai pegawai ramah dan profesional dalam melayani masyarakat

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	11	44%
Setuju	4	14	56%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai ramah dan profesional dalam melayani masyarakat pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 11 orang dengan presentase 44%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 14 orang dengan presentase 56%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu", "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai pegawai dapat meningkatkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 14 orang dengan persentase 56% sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai

pegawai ramah dan profesional dalam melayani masyarakat itu sudah terjalin dengan baik.

Table 4.25
Indikator assurance
Tanggapan mengenai keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	3	12%
Setuju	4	22	88%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab “Sangat Setuju” sebanyak 3 orang dengan presentase 12%, yang menjawab “Setuju” sebanyak 22 orang dengan presentase 88%, sedangkan yang menjawab “Ragu-ragu”, “Tidak setuju” dan “Sangat Tidak setuju” tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai untuk keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 22 orang dengan persentase 60%

- sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan mengenai keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat itu sudah terjalin dengan baik.
- e. Empaty. Kemudahan dalam berkomunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat serta memahami kebutuhan masyarakat hal ini dilakukan agar selalu terjalin hubungan yang harmonis dengan menunjukkan sikap peduli serta bersikap tulus serta tidak membedakan antar masyarakat. Contohnya ketika pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian tidak memandang keluarga atau bukan semua diberlakukan sama.

Table 4.26

Indikator empaty

Tanggapan mengenai pegawai dapat melayani masyarakat dengan baik dan tidak membedakan dengan yang lainnya

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	9	36%
Setuju	4	16	64%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai dapat melayani masyarakat dengan baik dan tidak membedakan dengan yang lainnya pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 9

orang dengan presentase 36%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 16 orang dengan presentase 64%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu", "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai pegawai dapat melayani masyarakat dengan baik dan tidak membeda-bedakan dengan yang lainnya dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 16 orang dengan persentase 64% sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan yang dapat melayani masyarakat dengan baik dan tidak membeda-bedakan dengan yang lainnya itu sudah terjalin dengan baik.

Table 4.27

Indikator empathy

Tanggapan mengenai pegawai bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat

Pernyataan	Skor (x)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat setuju	5	7	28%
Setuju	4	18	72%
Ragu-ragu	3	-	-
tidak setuju	2	-	-
Sangat tidak setuju	1	-	-
Total		25	100

(Sumber: Data Primer Tahun 2020)

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait pada table tersebut maka tanggapan responden mengenai pegawai bersikap sopan dan ramah kepada

masyarakat pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru. Yang menjawab "Sangat Setuju" sebanyak 7 orang dengan presentase 28%, yang menjawab "Setuju" sebanyak 18 orang dengan presentase 72%, sedangkan yang menjawab "Ragu-ragu", "Tidak setuju" dan "Sangat Tidak setuju" tidak ada sehingga persentase 0%.

Berdasarkan hasil jawaban responden terkait tanggapa mengenai pegawai bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat dengan menjawab rata-rata setuju sebanyak 18 orang dengan persentase 72% sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan pegawai bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat itu sudah terjalin dengan baik.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian data yang diperoleh dari hasil kusioner yang dilakukan kepada pegawai Dinas Sosial Kabupaten Barru diketahui bahwa tanggapan responden dari hasil kusioner berbeda antara pegawai dengan masyarakat yang dilayani, hal ini membuktikan bahwa masih ada yang perlu dibenahi oleh Dinas Sosial Kabupaten Barru khususnya masalah pelayanan yang diberikan oleh dinas terkait.

- **Faktor instrinsik motivator**

- 1. Prestasi**

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan usaha dan kesempatan.

Keberhasilan seorang pegawai dapat dilihat dari prestasi yang diraihinya. Dari hasil observasi maka dapat dilihat keberhasilan seorang pegawai yang dilihat dari prestasi yang telah diraihinya sehingga berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Pemimpin dapat memberikan penghargaan atau bonus kepada pegawainya yang berprestasi seperti diberikannya piagam atau uang tambahan untuk membuat semangat kerja pegawainya. Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prestasi pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Barru akan diberikan penghargaan berupa piagam dan uang tambahan selain gaji penanggung jawab Dinas Sosial Kabupaten Barru untuk meningkatkan semangat karyawan.

2. Kenaikan Pangkat

Kenaikan pangkat adalah penghargaan yang diberikan pimpinan atas prestasi kerja dan pengabdian PNS terhadap lembaga tempat iya bekerja berdasarkan teori dan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa penerapan kenaikan pangkat yang dilakukakn oleh Dinas Sosial Kabupaten Barru. Berdasarkan atas dua aspek: 1. Dilihat dari lama kerja dan loyalitas pegawai terhadap lembaga yang terkait. 2. Prestasi yang didapatkan oleh pegawai tersebut juga menjadi faktor kenaikan pangkat.

3. Tanggung jawab

Tanggung jawab dinas Sosial merupakan salah satu instansi dibawah naungan kementerian sosial yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan dibidang rehabilitasi sosial, jaminan sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan sosial, dan penanganan fakir miskin untuk membantu persiden dan menyelenggarakan pemerintahan Negara. Tanggung jawab yang diberikan pun berbeda-beda terhadap setiap pegawai yang bekerja di Dinas Sosial tersebut. Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Dinas Sosial Kabupaten Barru masih harus mengatasi banyak kendala dalam hal tanggung jawab pegawai atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

- **Factor ekstrinsik (pemeliharaan)**

1. Supervisi

Supervise adalah jika dilihat sudut etimologi, supervise berasal dari kata “super” dan kata “vision” yang dimana masing-masing kata itu berarti atas dan juga penglihatan. Jadi kalau secara etimologis, supervisi yaitu penglihatan dari atas. Definisi tersebut merupakan arti kiasan yang menggambarkan suatu posisi yang melihat berkedudukan lebih tinggi dari pada yang dilihat.

Menurut siagian (2012) kualitas supervisi adalah “tingkat kewajaran supervisi yang dirasakan oleh tenaga kerja”. Hilangnya faktor

pemeliharaan dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan (*dissatisfiers= factor higinis hygiene factor*) dan tingkat absensi serta turnover pegawai akan meningkat. Faktor-faktor pemeliharaan perlu mendapatkan perhatian yang wajar dari pimpinan, agar kepuasan dan kegairahan bekerja pegawai dapat ditingkatkan.

“Supervise adalah usaha dari supervisor dalam upaya mengawasi pegawai, dalam mengawasi pekerjaan, termasuk menstimulir, seleksi, pertumbuhan jabatan, pengembangan pegawai, dan memperbaiki tujuan-tujuan pekerjaan, metode dan evaluasi pekerjaan”.

Adapun yang menjadi peran supervisor di Dinas Sosial Kabupaten Barru adalah kepala dinas dan sekretaris dinas sosial yang bertugas mengawasi peran pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Kompensasi

Untuk dapat memberikan pemahaman lebih luas terhadap kompensasi PNS diperlukan banyak informasi mengenai pengertian kompensasi secara umum. Secara teori, kompensasi menjadi salah satu bagian penting manajemen pengembangan sumber daya manusia. Sistem kompensasi juga berpotensi sebagai salah sarana terpenting dalam membentuk perilaku dan mempengaruhi kinerja. Namun demikian masih banyak organisasi mengabaikan potensi tersebut dengan suatu persepsi bahwa “kompensasi tidak sekedar dari pelengkap gaji”.

Beberapa organisasi yang mengabaikan potensi penting dan berpersepsi keliru telah menempatkan system tersebut justru sebagai sarana meningkatkan perilaku yang tidak produktif atau conter productive akibatnya mengakibatkan sejumlah persoalan personal misalnya motivasi pegawai yang kurang, sistem konpensasi yang tidak proporsional. Adapun dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas Sosial Kabupaten Barru berupa uang intensif yang diberikan kepada pegawai telah mendapatkan suatu keberhasilan dalam suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan ini juga merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan motivasi pegawai.

3. Hubungan dengan Atasan

Hubungan atasan bawahan terhadap kepuasan kerja pegawai yang memiliki kualitas hubungan atasan-bawahan yang tinggi akan merasa lebih tinggi akan merasa lebih dihargai, mendapat dukungan dan perhatian penuh sehingga pegawai merasa puas dengan apa yang mereka kerjakan karena pekerjaan mereka dihargai oleh atasan. Hubungan bawahan yang lebih tinggi akan berdampak positif pada kepuasan kerja, karena mereka akan lebih aktif dalam mencapai tujuannya dan secara sukarela menghabiskan waktu dan tenaga yang termasuk dalam pekerjaan yang berkualitas rendah. Oleh karena itu, hubungan antara atasan dan bawahan akan mempengaruhi kepuasan kerja.

Atasan yang baik adalah atasan yang bisa mengerti kondisi pegawai dan bisa menghargai pegawainya sendiri dalam mengerjakan tugas yang diberikan dalam organisasi tersebut. Kepuasan kerja diukur dari suka atau tidaknya pegawai tersebut mengerjakan tugas yang diberikan dalam organisasi tersebut. Apabila kepuasan kerja pegawai baik, maka pegawai tersebut akan mengerjakan tugasnya dengan baik. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan respon-respon positif dari masyarakat sehingga bisa mendapatkan citra yang baik pula dari masyarakat.

4. Hubungan dengan Rekan Kerja

Hubungan dengan rekan kerja adalah tingkat kesesuaian yang dirasakan dalam interaksi antar pegawai lain, menunjukkan hubungan perseorangan antara pegawai dengan pegawai, maupun bawahan dengan atasannya, dimana kemungkinan bawahan merasa tidak dapat bergaul dengan atasannya. Berdasarkan hasil penelitian, karyawan dan bawahan telah menjalin hubungan baik dengan atasannya, seperti sikap tersenyum, sopan dan rama, Dinas Sosial Kabupaten Barru juga menyelenggarakan hiburan bersama dan kegiatan lain untuk meningkatkan keakraban dengan atasan dan rekan kerja lainnya

Berdasarkan teori dan hasil penelitian, hubungan dengan rekan kerja di Dinas Sosial Kabupaten Barru membuat pegawai merasa nyaman karena adanya komunikasi yang terjalin dengan baik agar kedepannya dapat

tercipta pemahaman yang baik antar sesama pegawai dan dapat bekerja sama dengan baik sesuai dengan teori tentunya.

3. Tingkat motivasi pegawai di dinas sosial kabupaten barru

Terkait dengan tingkat motivasi pegawai dalam pelayanan publik dapat dilihat dengan indicator motivasi yang diberikan yaitu adanya factor intrinsic dan factor ekstrinsik bagi para pegawai dalam meningkatkan kinerjanya, yang disebut teori motivasi dan hygiene (motivasi hygiene theory) yaitu.

Tingkat motivasi meliputi:

- a. Realibility. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik seperti menjalankan pelayanan dengan standar prosedur dan dijalankan sesuai aturan yang berlaku sehingga pelayanan dapat berjalan dengan terstruktur.
- b. Tangibels. Kemudahan dalam pelayanan sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin melakukan pelayanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.
- c. Responsiviness. jika memberikan respon yang baik kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan serta tanggap terhadap keinginan masyarakat maka proses pelayanan akan berjalan dengan lancar.
- d. Assurance. Kemampuan yang dimiliki pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik serta bersikap sopan dan ramah dalam menghadapi masyarakat namun belum memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada

masyarakat. Sopan ketika melayani masyarakat serta ramah dalam memberikan pelayanan seperti senyum dan sabar dalam menghadapi masyarakat.

- e. Empaty. Kemudahan dalam berkomunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat serta memahami kebutuhan masyarakat hal ini dilakukan agar selalu terjalin hubungan yang harmonis dengan menunjukkan sikap peduli serta bersikap tulus serta tidak membeda-bedakan antar masyarakat. Contohnya ketika pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan nomor antrian tidak memandang keluarga atau bukan semua diberlakukan sama

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Sosial dengan judul Motivasi Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Barru, terhadap para pegawai tujuannya yaitu agar mendorong para pegawai untuk bekerja lebih efektif sesuai prosedur yang ada. Dinas Sosial juga menerapkan motivasi agar pegawai dapat bekerja secara maksimal sehingga nama lembaga mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Adapun hasil penelitian yang dilakukan maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan motivasi yang diterapkan oleh Dinas Sosial Kabupaten Barru jika ditinjau oleh dua faktor Frederick Herzberg belum efektif ini di akibatkan karena tanggung jawab pegawai dalam proses pelayanan masih perlu adanya peningkatan, dan hubungan dengan pemimpin masih perlu di tingkatkan secara menyeluruh antara atasan ataupun bawahan.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada maka penulis dapat mengemukakan saran:

Mengharapkan Dinas Sosial Kabupaten Barru agar selalu memperhatikan dan meningkatkan mutu pelayanan terhadap masyarakat, memberlakukan system

absensi secara ketat untuk mengurangi tingkat ketidak disiplin pegawai, membuka layanan pengaduan untuk masyarakat sehingga mengetahui pegawai yang melakukan pelanggaran dan bias ditindak dengan cepat, pemberian reward dan punisemen kepada pegawai, pegawai didorong untuk mengemukakan konflik dan kritik secara terbuka.



DAFTAR PUSTAKA

- Ambo Talle, 2019. Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara.
- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara (Kajian, Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: Pustaka Setia.
- Anggraeni, D.M & Saryono. 2013. Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam bidang kesehatan. Yogyakarta: Nuha medika.
- Baharuddin dan Sunvoto, 2011. Perilaku organisasi, yogyakarta.
- Bustami, 2011. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga
- Crewson, P.E. 1997. Public Services Motivation: Building Empirical Evidence Of Incidence And Effect. *Journal Of Public Administration Research and Theory (J-PART)*. (4) P. 499-518.
- Hamalik, O. 2002. Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hasibuan Malayu S.P. (1999). Organisasi & Motivasi. Dasar Peningkatan Produktivitas. Jakarta: BumiAksara
- Herzberg, F. (1950). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*.
- <https://seputarbarrunews.wordpress.com/2018/08/27/gelar-seleksi-pilar-pilar-dinsos-barru-pantau-tksk-se-kab-barru/>
- James L. Perry And Lyman W. Porter, 2010. "Factors Affecting The Context For Motivation In Public Organizations". *Academy Of Management Review*, Vol.7, No.1, Pp.89-98
- Judith M, Wilkinson. 2012 . *Diagnosis Nanda, Intervensi NIC, kriteria hasil NOC Edisi 9*. Jakarta : EGC.
- Mirza Ratnasari, 2016. "Motivasi Kerja Komunikasi Internal Kualitas Pelayanan".

- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nur Firdaus, Palesangi, M., & Syahra, R. (2014). Pemuda Indonesia Dan Kewirausahaan Sosial. *Jurnal Masyarakat Dan Budaya*.
- Perry James L. 2010, *Toward A Theory of public service motivation*, Indiana university.
- Perry, James, L. And Lois Recascino Wisee. 2008. *Motivation in public management: the call of public service*, oxford: oxford university press.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rivai, veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Pandji. 2009. *Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Asitama. Bandung.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung. CV Alfabeta.
- Soemanto, Watsy. 2001. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta. Bina Aksara
- Tahir Nurbiah, 2016. "Motivasi Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar"
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik



KOISIONER

Motivasi pegawai dalam pelayanan public di dinas sosial

kabupaten barru

A. DATA RESPONDEN

Sebelum menjawab pernyataan dalam kuisisioner ini mohon Bapak/Ibu mengisi data berikut :

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuisisioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

B. PETUNJUK PENGGUNAAN KUISISIONER

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada dalam kuisisioner ini.
2. Berilah tanda silang (√) pada pernyataan yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

NO	PENYATAAN	Pendapat Responden			
		SS	S	TS	STS
Factor intrinsic (motivator)					
Prestasi					
1	Atasan dapat memberikan prestasi kerja kepada bawahan				
2	Dengan bekerja keras akan menghasilkan prestasi kerja yang tinggi dari atasan				
Kenaikan pangkat/promosi jabatan					
3	Besarnya kesempatan untuk memperoleh promosi jabatan serta adanya keterbukaan dalam proses promosi jabatan				
4	Adanya dorongan dari dalam diri untuk bekerja keras agar mendapat penilaian istimewa dari pimpinan agar cepat naik pangkat				
Tanggung jawab					
5	Pegawai selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas dengan penuh rasa tanggung jawab untuk mencapai hasil yang maksimal				
6	Pegawai dapat mempertahankan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan				
Factor ekstrinsik/pemeliharaan					
Supervisi					
7	Atasan selalu memacu setiap bawahan untuk menggunakan metode-metode baru dalam bekerja atau menyelesaikan masalah yang muncul di tempat kerja				
8	Rekan kerja dapat mendorong saya untuk bekerja dengan baik				
Kompensasi					
9	Adanya tingkat kompensasi terhadap para pegawai yang diberikan oleh atasan				
10	Adanya tingkat kepuasan kompensasi yang telah diberikan oleh atasan				
Hubungan dengan atasan					
11	Rekan saling membantu dalam bekerja dan				

	menyelesaikan tugas dari atasan				
12	Atasan selalu beri dukungan terhadap para pegawai				
	Hubungan dengan rekan kerja				
13	Atasan selalu menekankan pentingnya norma dan etika dalam bekerja				
14	Hubungan mengenai kerja sama yang terjalin dengan rekan kerja dan saling menghargai antar rekan kerja				
	Realibility				
15	Pegawai menunjukkan rasa percaya diri dalam melayani masyarakat				
16	Pegawai memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik				
	Tangibles				
17	Pegawai menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan dalam bekerja				
18	Pegawai memberikan pelayanan kepada pegawai sampai selesai				
	Responsiveness				
19	Pegawai meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan				
20	Pegawai meningkatkan keterampilan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan				
	Assurance				
21	Pegawai ramah dan professional dalam melayani masyarakat				
22	Keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani masyarakat				
	Empaty				
23	Pegawai dapat melayani masyarakat dan tidak membedakan dengan yang lainnya				
24	Pegawai bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat				



Gambar 4. Profil kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru



Gambar 5. Pengisian Kusisioner Oleh Sekretaris Dinsos Kabupaten Barru



Gambar 6. Pembagian Kusioner Kepada Pegawai Di Dinas Sosial Kabupaten Barru



Gambar 7. Ruangan Pegawai Kantor Dinas Sosial Kabupaten Barru

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

: 160/05/C.4-VIII/XI/42/2020
: 1 (satu) Rangkap Proposal
: Permohonan Izin Penelitian

27 Rabiul awal 1442 H
13 November 2020 M

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
Cq. Kepala UPT P2T BKPMMD Prov. Sul-Sel
di –

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 1389/FSP/A.1-VIII/XI/1442 H/2020 M tanggal 12 Nopember 2020, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ROSDIANA
No. Stambuk : 10561 11038 16
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Motivasi pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Barru"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 14 Nopember 2020 s/d 14 Januari 2021.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,


Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.

NBM 101 7716



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 8459/S.01/PTSP/2020
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Bupati Barru

di
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 160/05/C.4-VIII/XI/42/2020 tanggal 13 November 2020 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : ROSDIANA
 Nomor Pokok : 105611103816
 Program Studi : Ilmu Adm. Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. Stt Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" MOTIVASI PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BARRU "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 16 November 2020 s/d 14 Januari 2021

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *barcode*.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada tanggal : 16 November 2020

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si
 Pangkat : Pembina Tk.I
 Nip : 19710501 199803 1 004

Keputusan Yth
 Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 Bertanggal.



PEMERINTAHAN KABUPATEN BARRU

DINAS PENANAMAN MODAL,

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN BARRU

Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. Iskandar Unru Telp. (0427) 21662, Fax (0427) 21410
<http://izinonline.barrukab.go.id> : e-mail : barrudpmpstpk@gmail.com Kode Pos 90711

Barru, 24 November 2020

or : 450/IP/DPMPSTPK/XI/2020
piran : -
al : Izin/Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Dinas Sosial Kab. Barru
di-
Tempat

Berdasarkan Surat dari Kepala DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 8459/S.01/PTSP/2020 tanggal 16 November 2020 perihal tersebut di atas, maka Mahasiswa (i) / Peneliti / Dosen / Pegawai di bawah ini :

Nama : ROSDIANA
Nomor Pokok : 105611103816
Program Study : Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (SI)
Alamat : Lajoangng Desa Harapan Kec. Tanete Riaja Kab. Barru

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal 24 November 2020 s/d 14 Januari 2020, dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

MOTIVASI PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BARRU

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1(satu) eksampelar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru;
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara(i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

a.n. Kepala Dinas,
Kabid. Penyelenggaraan Pelayanan
Perizinan,


FATMAWATI LEBU, SE
Pangkat : Pembina, IV/a
NIP. 19720910-199803 2 008

IBUSAN : disampaikan Kepada Yth.
Bupati Barru (Sebagai Laporan);
Kepala Bapedda Kab. Barru;
Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;



PEMERINTAH KABUPATEN BARRU

DINAS SOSIAL

Jl. H.M. Saleh Lawa No. 7 telp./ Fax (0427) 21050 Kode Pos 90711 Barru

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR: 02/DINSOS/BR/1/2021

yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Rosdiana
Tempat Tgl Lahir : Rawae, 15 Juni 1997
Pekerjaan : Mahasiswa UNISMUH MAKASSAR
Nomor Induk : 105611103816
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Lajoangin, Desa Harapan Kec. Tanete Riaja, Kab. Barru

Adalah benar telah melaksanakan Penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "MOTIVASI PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS SOSIAL KABUPATEN BARRU" yang dilaksanakan Pada Tanggal 24 November 2020 S/D 14 Januari 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya:

BARRU, 15 JANUARI 2021

PEMERINTAH KABUPATEN BARRU
KEPALA DINAS
DINAS SOSIAL
ANDI MAKMUN, SE. M. Si
Pangkat: Pembina Utama Muda
Nip : 196209171992011001

RIWAYAT HIDUP



ROSDIANA. Lahir pada tanggal 15 juni 1997 di Rawae Kabupaten Barru. Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara, buah cinta dari pasangan Bapak Rabang dan Ibu Menning. Penulis pertama kali menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Inpres Lajoangin pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2010. Dan penulis melanjutkan pendidikan di MTS DDI Jarasua dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan

pendidikan di SMKN 1 Marioriwawo dan lulus pada tahun 2016. Setelah itu pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Strata 1 (S1).

