

PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT LAYANAN PENGADAAN KABUPATEN MAMUJU UTARA

Ambo Talle

Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako

Abstract

This study aims to determine the level of motivation influence on the quality of service on the Procurement Services Unit Mamuju Utara. Jenis quantitative research with survey approach. This study population Procurement Services Unit employees and partners in the Procurement Services Unit of North Mamuju regency are 54 people consisting of 14 members, Procurement Unit and the 40 partners that are determined by census so that the total sample of 54 respondents. Data collection techniques including observation, questionnaire, and documentation, while data analysis techniques using simple linear regression. The results showed the influence of motivation on the quality of service at the Procurement Unit of North Mamuju regency is determined by physiological needs, safety needs, social needs, esteem needs and the needs of the influence diri. Besar actualization of 63.3% to the level of relations "strong". Descriptive analysis shows the dimensions of self-actualization needs had the highest percentage, in terms of implementation of tasks and employees have the skills means that employees Procurement Services Unit is able to do a good job and they have the skills to do the job, while the dimensions of the lower is the need for security in case of a guarantee health and safety working conditions, which means that employees of the Procurement Services Unit of North Mamuju regency lack health insurance and they feel less safe to do work in his office room.

Keywords: *motivation, service, quality of services, procurement services unit*

Dewasa ini pegawai dipandang sebagai salah satu aset organisasi yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup organisasi. Organisasi juga dihadapkan pada tantangan besar untuk memenangkan kepercayaan publik, sehingga dibutuhkan taktik dan strategi yang akurat. Dalam pemilihan taktik dan strategi, organisasi tidak saja memerlukan analisis perubahan lingkungan eksternal seperti demografi, sosial budaya, politik, teknologi, dan persaingan, tetapi juga perlu menganalisis faktor internal organisasi. Faktor-faktor internal yang dimaksud adalah kekuatan dan kelemahan organisasi dalam usaha mendukung dan meraih sasaran yang ditetapkan.

Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, organisasi perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian pegawai, sikap

dan perilaku dari pimpinan untuk membentuk kepuasan pegawai. Kepuasan pegawai menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja pegawai yang akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam upaya mewujudkan sasaran organisasi.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan motivasi kerja pegawai. Dengan memperhatikan faktor motivasi kerja pegawai maka pegawai dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi.

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerjasama secara produktif, berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan

yang telah ditentukan. Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan. Hal itu dapat dilihat dari pendapat Siagian (2003:138) yang menyatakan bahwa motivasi sebagai daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Keberadaan motivasi menjadi daya penggerak bagi seseorang atau individu untuk melakukan sesuatu dan hal itu dapat tercapai manakala kebutuhan seseorang dapat terpenuhi. Hasibuan (2003:95) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Motivasi kerja merupakan berbagai usaha yang dilakukan oleh manusia dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya.

Motivasi berkaitan dengan kebutuhan. Hal itu dapat dilihat dari teori motivasi Maslow. Selanjutnya Maslow memisahkan lima kebutuhan ke dalam urutan-urutan yang lebih tinggi dan lebih rendah. Kebutuhan fisiologis dan rasa aman dideskripsikan sebagai kebutuhan tingkat bawah (*lower*

order needs), kebutuhan sosial, penghargaan dan aktualisasi diri sebagai kebutuhan tingkat atas (*higher order needs*). Perbedaan antara kedua tingkatan tersebut didasarkan pada dasar pemikiran bahwa kebutuhan tingkat atas dipenuhi secara internal (di dalam diri seseorang), sementara kebutuhan tingkat rendah secara dominan dipengaruhi secara eksternal (oleh hal-hal seperti imbalan kerja, kontrak serikat kerja, dan masa jabatan).

Melihat uraian yang dikemukakan, maka terlihat bahwa motivasi memiliki peranan penting dalam diri seseorang karena seseorang dapat bergerak dan terdorong jika kebutuhannya terpenuhi. Penelitian ini memadukan motivasi dengan kualitas pelayanan. Park dan Rainey dalam Jeon dan Robertson (2013:11) menyatakan bahwa "*public service-oriented motivation*". Hal tersebut berarti bahwa pelayanan publik berorientasi pada motivasi. Selanjutnya Frederickson & Hart (1985) dalam Jeon dan Robertson (2013:4) menyatakan bahwa motivasi afektif menyebabkan individu bekerja di sektor publik ketika mereka secara emosional yakin akan pentingnya pelayanan publik. Melihat pendapat tersebut, maka motivasi memiliki hubungan sebab akibat dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini memberi arti sehingga dapat dikatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan motivasi dari pemberi layanan. Menurut Sugiyanti (1999:64) faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Manusia mempunyai peranan penting dalam perilaku organisasi, untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia membutuhkan kerja. Artinya dengan adanya pemberi layanan sangat menentukan kepuasan orang yang dilayani sehingga perlunya untuk meningkatkan motivasinya.

Melihat uraian tersebut, maka penting bagi pemberi layanan untuk memiliki motivasi dengan jalan menunjukkan pelayanan yang berkualitas karena pelayanan yang diberikan ULP bertujuan untuk

meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa di lingkungan Pemerintah Kabupaten Mamuju Utara agar berjalan secara efisien dan efektif dalam pengadaan barang, pekerjaan konstruksi, jasa konsultasi, jasa konsultasi badan usaha, jasa konsultasi perorangan, dan sebagainya. Salah satunya seperti pada pelayanan Pengadaan Jasa Konsultasi ULP Barang/Jasa Kabupaten Mamuju Utara, di mana paket-paket pekerjaan jasa konsultasi yang bersumber dari dana APBD Kabupaten Mamuju Utara. Mengingat dana yang digunakan bersumber dari pemerintah, maka dalam pemberian pelayanan harus mengedepankan kualitas.

Berbagai pelayanan tersebut tentunya membutuhkan sumberdaya yang memiliki motivasi tinggi, namun dalam kenyataannya sumberdaya yang melaksanakan pelayanan di ULP hanya 14 orang, dan ini jumlahnya masih terbatas dalam menunjang pelayanan yang berkualitas sebagaimana yang diinginkan rekanan. Adanya keluhan dari rekanan terkait dengan pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan oleh kualitas internet yang menghambat sehingga membuat pelayanan menjadi lambat, adanya persyaratan yang harus dipenuhi dalam kelengkapan berkas pengadaan, dan sebagainya. Akibat adanya pelayanan yang banyak tersebut terkadang membuat pelayanan menjadi lambat dan ini merupakan salah satu dampak dari rendahnya motivasi pegawai, karena kedudukan pegawai ULP hanya sebagai tugas tambahan yang di SK-kan oleh Bupati, sementara mereka memiliki tugas pokok dan fungsi di dinas masing-masing, sehingga membuat kesibukan dari pegawai ULP menjadi banyak, yang pada akhirnya menimbulkan keluhan pelanggan yang dalam hal ini adalah rekanan. Untuk itu diperlukan motivasi yang tinggi untuk dapat memberikan pelayanan di ULP Kabupaten Mamuju Utara agar pegawai yang jumlahnya terbatas tersebut dapat menjalankan tugas

tambahannya di ULP maupun tugas pokok dan fungsinya di dinas.

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara yang ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena, sedangkan penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.

Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh Pegawai pada Kantor unit layanan pengadaan (ULP) kabupaten mamuju utara yang terdiri dari 14 orang anggota ULP dan 40 orang rekanan yang berjumlah 54 orang. Dalam penelitian ini tidak dilakukan pengambilan sampel karena sampel yang diteliti adalah keseluruhan dari populasi yang ada atau disebut dengan sensus. Mengingat jumlah populasi hanya sebesar 54 Orang, maka layak untuk diambil keseluruhan untuk dijadikan sampel tanpa harus mengambil sampel dalam jumlah tertentu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni: 1) Pengamatan/Observasi, 2) Kuesioner, dan 3) Dokumentasi. Adapun Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Analisis data deskriptif dalam penelitian ini menggunakan tabel distribusi frekuensi untuk menentukan persentase tanggapan responden atas skor yang

diperoleh dengan menggunakan rumus darimenurut Sugiyono (2010:109) sebagai berikut:

$$\text{Nilai Persentase Skor} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Skor Ideal/tertinggi}} \times 100\%$$

Analisis data kuantitatif yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Teknik analisis ini digunakan karena dianggap sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti untuk menyelesaikan permasalahan yang diajukan yaitu untuk mengetahui pengaruh variabelin dependen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun model regresi sederhana yang digunakan menurut Riduwan (2010:145) yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Di mana:

Y=Subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X=Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a = Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b =Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y

SPSS for windows versi 16.0 akan digunakan dalam mengelola data penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun hasil analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini, yaitu:

Tabel 1. Coefficients

Model		Unstandardized		Standardi	t	Sig.
		B	Std.	Beta		
1	(Constant)	45,881	1,197		38,328	,000
	Motivasi	,241	,025	,796	9,468	,000

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber: Lampiran Regression, 2015.

Berdasarkan hasil dalam Tabel 1. di atas, maka dirumuskan persamaan regresi pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = 45,881 + 0,241X$$

Adapun makna dari persamaan regresi tersebut sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 45,881 artinya jika motivasi (X) nilainya adalah 0, maka kualitas pelayanan (Y) nilainya sebesar 45,881.
- 2) Koefisien regresi variabel motivasi (X) sebesar 0,241 artinya jika motivasi mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,241. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan

positif antara motivasi dengan kualitas pelayanan, semakin naik motivasi maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Tingkat Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara

Sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting, sumber daya manusia dipandang sebagai faktor pendorong yang utama dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi. Memacu motivasi pegawai harus dilakukan untuk mendorong pencapaian kinerja yang maksimal dan berdampak pada pemberian pelayanan.

Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) kepada penerima layanan (masyarakat). Seiring dengan berkembangnya pemahaman masyarakat mengenai hak-haknya dalam mendapatkan pelayanan yang maksimal, maka tuntutan terhadap pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan keprofesionalan pelayanan itu sendiri mutlak diterapkan di lingkungan birokrasi pemerintah.

Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini pelayanan pengadaan barang dan jasa pemerintah yang dilakukan oleh Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara. Dalam melakukan pelayanan, Unit Layanan Pengadaan melayani para rekanan yang dalam hal ini sebagai pelanggan dari Unit Layanan Pengadaan. Untuk itu, Unit Layanan Pengadaan harus menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikannya, karena pelayanan yang dilakukan merupakan pelayanan pengadaan barang dan jasa yang tentunya sangat memerlukan ketelitian dan kualitas, di samping itu tidak hanya dari segi kuantitas pengadaan yang dilakukan, namun secara kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai harapan rekanan, karena berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, pelayanan umum didefinisikan sebagai berikut:

“Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Keputusan tersebut menjelaskan bahwa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan masyarakat tersebut tentunya kebutuhan atas pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan publik pada dasarnya menggambarkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh para pegawai pemerintah sesuai dengan tugas yang menjadi tanggungjawab mereka. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah akan selalu dinilai oleh masyarakat. Penilaian ini terutama berkaitan dengan sejauh mana pelayanan publik tersebut memenuhi atau sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan masyarakat. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melampaui harapan masyarakat, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakatlah yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan jasa. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan masyarakatnya secara konsisten.

Untuk menghadapi tantangan utama ini, maka pemerintah perlu untuk menuntun kinerja pegawai yang tinggi dari pegawainya

demi tercapainya kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat, dimana kinerja pegawai yang diharapkan tersebut salah satunya dipengaruhi oleh motivasi. Pemenuhan harapan penerima layanan tidaklah mudah, untuk itu dibutuhkan suatu pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan, yang tentu salah satunya dipengaruhi motivasi. Park & Rainey dalam Jeon dan Robertson (2013:11) menyatakan bahwa “*public service-oriented motivation*”. Hal tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik berorientasi pada motivasi. Sementara itu Hasibuan (2003:95) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan.

Kepuasan yang dimaksudkan dalam uraian tersebut adalah hasil dari pekerjaan yang dilakukan dengan kerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi yang dihasilkan dari daya gerak atau dorongan dari dalam diri individu, dimana hal itu juga dapat dihasilkan dari pemenuhan kebutuhannya. Adapun hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 2. Bahwa nilai F hitung (89,642) lebih besar dari nilai F tabel (4.026), maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dan hipotesis Ha ditolak dan Ho diterima, yang berarti bahwa “besarnya pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri”.

Tabel 2. Hasil uji F

Model		Sum of	df	Mean	F	Sig.
1	Regression	826,208	1	826,208	89,642	,000 ^b
	Residual	479,274	52	9,217		
	Total	1305,481	53			
a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan						
b. Predictors: (Constant), Motivasi						

Sumber: Lampiran Regression, 2015.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) atau nilai *R square* sebesar 0,633 memiliki arti bahwa kemampuan variabel bebas untuk menjelaskan besarnya variasi dalam variabel terikat adalah sebesar 63,3% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak masuk

dalam persamaan sebesar 36,7%. Sementara itu, tingkat hubungan antara motivasi dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini ditunjukkan oleh nilai R yaitu 0,796 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang “kuat”. Ini dapat di lihat pada Tabel 3. berikut:

Tabel 3. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,796 ^a	0,633	0,626	3,03592
a. Predictors: (Constant), Motivasi				
b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan				

Sumber: Lampiran Regression, 2015.

Kuatnya hubungan antar variabel dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa motivasi memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan. Hal itu juga dapat dilihat dari koefisien regresi variabel motivasi (X) sebesar 0,241 artinya jika motivasi mengalami kenaikan satu satuan, maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,241. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara motivasi dengan kualitas pelayanan, semakin naik motivasi maka semakin meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini secara umum menunjukkan bahwa peningkatan motivasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan di ULP Kabupaten Mamuju Utara. Peningkatan tersebut disebabkan oleh adanya hubungan positif di antara variabel, yang dapat dikatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan ULP dapat ditentukan oleh motivasi. Jadi berdasarkan hasil tersebut, maka keberadaan motivasi dalam penelitian ini sangat penting dalam mempengaruhi perubahan dari kualitas pelayanan yang dilakukan ULP.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini secara umum menunjukkan pengaruh

yang besar dari variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan ULP. Besar pengaruh tersebut adalah 63,3%. Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan ULP Kabupaten Mamuju Utara kepada para rekanan.

Hasil analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa hasil secara kumulatif variabel motivasi yang memiliki persentase tinggi adalah dimensi kebutuhan aktualisasi diri (56,9%) dengan indikator pelaksanaan tugas, dan memiliki keterampilan yang menunjukkan bahwa pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Mamuju Utara mampu mengerjakan tugas dengan baik dan mereka memiliki keterampilan dalam melakukan pekerjaan, sedangkan dimensi yang rendah adalah kebutuhan rasa aman (41,2%) dengan indikator jaminan kesehatan dan keamanan kondisi kerja, yang artinya adalah pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP) kurang mendapat jaminan kesehatan dan mereka merasa kurang aman untuk melakukan pekerjaan di ruangan kerjanya. Dapat dilihat pada Tabel 4. Dan Tabel 5 Berikut:

Tabel 4. Dimensi Kebutuhan Aktualisasi Diri

Skala	Item Pertanyaan Kuesioner									Hasil Kumulatif					
	14			15			16								
	f	%	Skor	f	%	Skor	f	%	Skor	f	%	Skor			
1	6	11,1	6	3	5,6	3	8	14,8	8	17	10,5	17			
2	19	35,2	38	23	42,6	46	19	35,2	38	61	37,7	122			
3	13	24,1	39	13	24,1	39	7	13,0	21	33	20,4	99			
4	10	18,5	40	9	16,7	36	13	24,1	52	32	19,8	128			
5	6	11,1	30	6	11,1	30	7	13,0	35	19	11,7	95			
Hasil Capaian	54	100	153	54	100	154	54	100	154	162	100	461			
Skor Tertinggi				270						270			810		
Skor Total (%)				56,7						57,0			56,9		

Sumber: Hasil Kuesioner diolah Kembali, 2015.

Tabel 5. Dimensi Kebutuhan Rasa Aman

Skala	Item Pertanyaan Kuesioner												Hasil Kumulatif					
	3			4			5			6								
	f	%	Skor	f	%	Skor	f	%	Skor	f	%	Skor	f	%	Skor			
1	6	11,1	6	6	11,1	6	6	11,1	6	4	7,4	4	18	8,3	18			
2	20	37,0	40	17	31,5	34	18	33,3	36	21	38,9	42	55	25,5	110			
3	12	22,2	36	20	37,0	60	17	31,5	51	16	29,6	48	49	22,7	147			
4	13	24,1	52	7	13,0	28	10	18,5	40	7	13,0	28	30	13,9	120			
5	3	5,6	15	4	7,4	20	3	5,6	15	6	11,1	30	10	4,6	50			
Hasil Capaian	54	100	149	54	100	148	54	100	148	54	100	152	216	100	445			
Skor Tertinggi				270						270			1080					
Skor Total (%)				55,2						54,8			56,3			41,2		

Sumber: Hasil Kuesioner diolah Kembali, 2015.

Hasil tersebut menjelaskan bahwa pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP) termotivasi melakukan pelayanan yang berkualitas dikarenakan oleh adanya keinginan yang kuat dalam hal kebutuhan aktualisasi diri, seperti dalam hal pelaksanaan tugas dan keterampilan pegawai, dimana pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Mamuju Utara mampu mengerjakan tugas dengan baik dan mereka memiliki keterampilan dalam melakukan pekerjaan. Namun disisi lain mereka juga kurang termotivasi akibat perasaan aman yang mereka alami masih rendah, seperti kenyamanan ruang kerja maupun yang terkait dengan masalah kesehatan.

Selain itu pelaksanaan pekerjaan dalam melakukan pelayanan pengadaan barang dan

jasa juga terganjal masalah jumlah pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Mamuju Utara yang dari segi kuantitasnya masih terbatas. Hal ini terlihat pada hasil analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan, terutama masalah *tangibles* (tampilan fisik) dengan indikator jumlah personil/pegawai yang menunjukkan bahwa dari segi jumlah pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Mamuju Utara masih kekurangan. Hal ini diperkuat dengan data sekunder yang menyatakan jumlah data pegawai hanya 14 (empat belas) orang, dan mereka melayani sebanyak 40 (empat puluh) rekanan.

Terlepas dari semua itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi mempengaruhi kualitas pelayanan di Unit

Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Mamuju Utara, dan ini artinya bahwa semua kebutuhan pegawai di ULP terpenuhi sehingga berdampak pada peningkatan motivasi kerja mereka, di mana dapat penelitian menunjukkan pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan di ULP sebesar 63,3% dengan tingkat hubungan yang kuat. Hal tersebut diperkuat oleh hasil penelitian Enceng dan El Anshori (2012) Motivasi kerja aparatur pemerintah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Artinya semakin motivasi kerja dari aparat pemerintah meningkat, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Kemudian hasil penelitian Muttaqin (2013) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik. Apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan.

Mencermati hasil penelitian ini dan dikaitkan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain, maka dapat dilihat bahwa motivasi memegang peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat secara umum. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan motivasi sangat dibutuhkan dalam semua bidang maupun aspek, karena keberadaan motivasi dapat mendorong dan merubah perilaku manusia ke arah yang lebih baik dari sebelumnya, sehingga motivasi menjadi penting bagi siapa saja, terutama bagi pemberi layanan kepada masyarakat, termasuk pegawai di ULP Kabupaten Mamuju Utara.

Sehubungan dengan hal diatas, maka motivasi merupakan masalah yang sangat penting yang sering dilupakan dalam birokrasi publik, karena dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai yang berujung pada perwujudan pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Sehingga kemampuan manajemen dalam memberikan motivasi

akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan tersebut.

Melihat hasil tersebut, maka dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan di ULP ditentukan oleh keberadaan motivasi pegawai ULP. Motivasi merupakan proses pemberian motif (penggerak) bekerja kepada parapegawai sehingga mereka mau bekerja demi tercapainya tujuan ULP secara efektif dan efisien. Pemberian motif kerja ini terdapat dalam teori kebutuhan hierarki Maslow yang meliputi kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Dengan terpenuhinya semua kebutuhan atau keinginan dan harapan maka pegawai akan mendapatkan kepuasan, dan pegawai yang tingkat kepuasannya tinggi maka secara otomatis kinerja akan meningkat, dan jika kinerja meningkat, maka pelayanan yang dilakukan juga akan berkualitas.

Pegawai dalam suatu organisasi dapat dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Namun pemberian motivasi kerja dapat menjadi sulit karena apa yang dianggap penting bagi seseorang belum tentu penting bagi orang lain. Pada dasarnya faktor-faktor motivasi dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal (karakteristik pribadi) dalam motivasi meliputi kebutuhan, keinginan dan harapan yang terdapat di dalam pribadi. Faktor eksternal (karakteristik organisasi) terdiri dari lingkungan kerja, gaji, kondisi kerja, dan kebijaksanaan organisasi, dan hubungan kerja seperti penghargaan, maupun tanggung jawab. Menurut Hamalik (1992:173) motivasi adalah perubahan energi dalam diri (pribadi) seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan. Tujuan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tercapainya kualitas pelayanan pengadaan barang dan jasa yang diselenggarakan oleh Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Mamuju Utara.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, disimpulkan bahwa bahwa pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Adapun besar pengaruh tersebut adalah 63,3% dengan tingkat hubungan yang “kuat”.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pembahasan, maka disimpulkan bahwa besar pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pengadaan Kabupaten Mamuju Utara ditentukan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Besar pengaruh tersebut 63,3% dengan tingkat hubungan yang “kuat”. Hasil analisis deskriptif menunjukkan dimensi kebutuhan aktualisasi diri memiliki persentase tertinggi, dalam hal pelaksanaan tugas dan pegawai memiliki keterampilan yang artinya pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP) mampu mengerjakan tugas dengan baik dan mereka memiliki keterampilan dalam melakukan pekerjaan, sedangkan dimensi yang rendah adalah kebutuhan rasa aman dalam hal jaminan kesehatan dan keamanan kondisi kerja, yang artinya pegawai Unit Layanan Pengadaan (ULP) Kabupaten Mamuju Utara kurang mendapat jaminan kesehatan dan mereka merasa kurang aman untuk melakukan pekerjaan diruang kerjanya.

Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan, maka disarankan kepada Unit Layanan Pengadaan (ULP) agar lebih memperhatikan masalah kebutuhan rasa aman, terutama yang berkaitan dengan jaminan kesehatan dan keamanan kondisi

kerja, misalnya memberikan jaminan kesehatan kepada setiap pegawai ULP jika ada yang menderita sakit, kemudian perlu memberikan rasa aman maupun kenyamanan ruang kerja kepada seluruh pegawai ULP, yang tentunya dapat membuat pegawai merasa aman dan nyaman dalam memberikan pelayanan pengadaan barang dan jasa pemerintah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada bapak Dr. Syahrudin Hattab, M.Si dan bapak Dr. Nawawi Natsir, M.Si. sebagai pembimbing yang banyak meluangkan waktunya selama proses pembimbingan hingga artikel ini dapat diselesaikan.

DAFTAR RUJUKAN

- Hamalik, Oemar. 1992. *Administrasi dan Supervisi Pengembangan Kurikulum*. Bandung:
- Hasibuan, S.P., Malayu. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 2003, *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Indonesia.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R & D)*. Cetakan Ke Tujuh Belas. Bandung: Alfabeta. Mandar Maju.