

PENGARUH PEMBERIAN MOTIVASI DAN PELATIHAN TERHADAP ORIENTASI KUALITAS PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

RIRIN ERNAWATI

Universitas Islam Kediri, Kediri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pemberian motivasi berpengaruh terhadap orientasi kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung; (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pelatihan berpengaruh terhadap orientasi kualitas pelayanan Pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung; dan (3) Untuk mengetahui variabel manakah diantara pemberian motivasi dan pelatihan yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Pegawai Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung.

Jumlah Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung tercatat 54 orang, Jumlah pegawai ini sekaligus pula merupakan populasi data penelitian ini. Hal ini dikarenakan jumlah karyawan dapat diambil seluruhnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari variabel Motivasi (X1) dan Pelatihan (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y), hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan didapatkan nilai F hitung sebesar 12,380 (signifikansi $F = 0,000$). Atau $Sig F < 5\%$ ($0,000 < 0,05$); (2) Secara parsial, variabel Motivasi (X1) dan Pelatihan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y); dan (3) Dari kedua variabel tersebut, variabel Pelatihan merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung.

PENDAHULUAN

Di Era globalisasi dewasa ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sudah maju pesat, hal ini terlihat dari kemajuan transportasi dan alat teknologi di beberapa negara di dunia ini. Perkembangan tersebut tentu akan membuat persaingan disegala bidang yang semakin ketat. Kecanggihan alat-alat teknologi yang diimbangi dengan mutu dan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang cukup memadai, maka tingkat produktivitas kerja tentu akan semakin meningkat pula.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang maju sangat pesat dewasa ini menuntut Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu faktor pengelolaan sumber daya manusia adalah melalui pendidikan. Dalam kehidupan suatu bangsa, pendidikan mempunyai peranan yang amat penting untuk menjamin perkembangan dan kelangsungan kehidupan bangsa yang bersangkutan.

Adapun jalur pendidikan formal terdiri dari pendidikan umum dan pendidikan kejuruan mulai dari tingkat Sekolah Dasar,

Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas dan Perguruan Tinggi. Jalur pendidikan formal membekali seseorang dengan dasar-dasar pengetahuan, teori dan logika, pengetahuan umum, kemampuan analisa, serta pengembangan watak dan kepribadian. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan bisa mengembangkan pola pikir dan sikap kritis, taktis dan dinamis dalam menyampaikan pendapat mengenai tindakan dan rencana organisasi. Pada umumnya organisasi dalam melakukan perekrutan pegawai memperhatikan syarat-syarat seperti memiliki pendidikan yang sesuai dengan keahliannya.

Keberhasilan suatu organisasi dalam menciptakan tujuan yang diharapkan tergantung ada kualitas sumber daya manusia yang merupakan faktor paling dominan bagi organisasi, sebab organisasi tidak akan maju dan berkembang tanpa ditunjang oleh kemampuan tenaga kerja sekalipun organisasi tersebut mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap dan canggih. Kontribusi pegawai bagi organisasi sangat dominan, karena pegawai adalah penghasil kerja bagi organisasi, maksudnya setiap pekerjaan dalam organisasi

selalu dilaksanakan oleh pegawai. Berhasil tidaknya suatu organisasi banyak bergantung pada unsur manusia yang melakukan pekerjaan sehingga perlu ada balas jasa terhadap pegawai sesuai dengan baik agar pegawai tetap bersemangat dalam bekerja. Pimpinan organisasi dituntut untuk memperlakukan pegawai dengan baik dan memandang mereka sebagai manusia yang mempunyai kebutuhan baik materi maupun non materi serta harus mengetahui, menyadari dan berusaha agar dapat memenuhi kebutuhan pegawainya, sehingga dapat bekerja sesuai dengan harapan organisasi.

Mengingat posisi dan peranan yang penting dari birokrasi pemerintahan dalam pelayanan pada masyarakat, birokrasi ditempatkan sebagai bagian yang tidak terpisahkan, dan dimaksudkan untuk dapat dengan sebaik-baiknya mendukung dan menyelenggarakan penyusunan dan pelaksanaan strategi, kebijaksanaan dan program pembangunan dalam berbagai bidang kehidupan diseluruh tanah air.

Prestasi kerja (kinerja) pegawai tidak cukup hanya dengan peningkatan pendidikan dan pelatihan saja, tetapi bisa juga dilakukan melalui peningkatan motivasi kepada mereka. Motif adalah daya gerak yang mendorong seseorang untuk berbuat sesuatu, dan motivasi adalah kegiatan untuk memberikan dorongan kepada seseorang atau diri sendiri mengambil suatu tindakan yang dikehendaki. Timbulnya motivasi pada diri seseorang tentu oleh adanya suatu kebutuhan hidupnya baik itu kebutuhan primer maupun kebutuhan sekundernya. Jika kebutuhan tersebut dapat terpenuhi, maka seseorang akan giat bekerja sehingga prestasi kerja (kinerja) dapat meningkat. Kegiatan memberikan motivasi entah bagaimana cara dan dengan apa memotivasi pegawai/karyawan untuk lebih bergairah adalah fungsi dari "*human relation*" dalam manajemen.

Dengan kondisi dan alasan di atas, maka organisasi publik dituntut untuk beraaptasi. Organisasi publik dipaksa untuk melakukan penyesuaian mulai dari tingkat atas sampai tingkat daerah, dengan memotong atau menghilangkan berbagai institusi yang dinilai tidak efektif. Manajemen publik sudah saatnya harus dirubah dan disesuaikan menyerupai manajemen privat. Semakin besar suatu organisasi, maka kebutuhan yang harus

dipenuhi juga akan semakin banyak dan variatif.

Pendidikan dan pelatihan dalam Buku Manajemen Sumber Daya Manusia oleh Hasibuan (2013) yang mengutip pendapat Edwin B. Flippo (2009) menjelaskan tentang "Pendidikan adalah berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan kita secara menyeluruh. Pelatihan adalah merupakan suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu". Sedangkan menurut pendapat Sedarmayanti (2009) "Pendidikan dan pelatihan sama dengan pengembangan yaitu merupakan proses peningkatan ketrampilan kerja baik teknis maupun manajerial. Pendidikan berorientasi pada teori, dilakukan dalam kelas, berlangsung lama dan biasanya menjawab *Why*. Pelatihan berorientasi pada praktek, dilakukan di lapangan, berlangsung singkat dan biasanya menjawab *How*".

Program pelayanan publik di suatu lembaga pemerintah daerah bagi para masyarakat menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian atas pelayanan yang diterima seperti : penampilan dan kerapian karyawan/pegawai (bukti langsung), kemampuan karyawan/pegawai dalam menanggapi masalah yang dihadapi masyarakat (keandalan), kesungguhan karyawan/pegawai dalam membantu masyarakat (daya tanggap), profesionalisme karyawan/pegawai dalam bekerja (jaminan), keramahan dan kesopanan karyawan/pegawai dalam menghadapi masyarakat (empati). Pada dasarnya pelayananlah yang menjadi faktor terpenting dalam menentukan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi, sehingga terdapat 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu *expected service* dan *perceived service* (Newman: 2005). Apabila pelayanan yang diterima/dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan adalah kualitas baik. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan maka kualitas yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada

yang diharapkan maka kualitas pelayanan yang dipersepsikan buruk.

Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung merupakan lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan kepada publik yang khususnya para pegawai yang akan mengurus kepangkatan, kedisiplinan pegawai, dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, mengingat semakin kritisnya masyarakat di jaman sekarang. Kualitas pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan akan membawa reputasi tersendiri bagi kantor di mata masyarakat. Oleh karena itu Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung mengadakan evaluasi mengenai kualitas pelayanan yang dimilikinya.

TUJUAN PENELITIAN

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis apakah pemberian motivasi berpengaruh terhadap orientasi kualitas pelayanan pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis pelatihan berpengaruh terhadap orientasi kualitas pelayanan Pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung
- 3) Untuk mengetahui variabel manakah diantara pemberian motivasi dan pelatihan yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Pegawai Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung.

METODE PENELITIAN

Obyek penelitian adalah tempat sumber data yang dianggap sebagai suatu populasi sehingga bisa diambil sampelnya sebagai subyek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, penelitian dilakukan pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Tulungagung.

Jumlah Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung tercatat 54 orang, Jumlah pegawai ini sekaligus pula merupakan populasi data penelitian ini. Hal ini dikarenakan jumlah karyawan dapat diambil seluruhnya.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari hasil uji instrument (uji validitas dan uji reliabilitas) menunjukkan bahwa

instrument cukup valid dan reliabel. Rumus persamaan regresi yang digunakan adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Kinerja Pegawai
- X₁ = Motivasi
- X₂ = Pelatihan
- e = Residual

Tabel berikut adalah hasil perhitungan dari uji regresi linier berganda dengan bantuan SPSS.

Tabel 1. Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Beta	t _{hitung}	Sig t
Motivasi (X ₁)	0,229	0,341	2,912	0,005
Pelatihan (X ₂)	0,288	0,396	3,381	0,001
Konstanta	0,317		0,139	0,890
t _{tabel}	= 1,950			
R	= 0,572			
R Square	= 0,327			
Adjusted R Square	= 0,300			
F _{hitung}	= 12,380			
Sig f	= 0,000			
F _{tabel}	= 3,114			

Sumber : Data primer diolah

Dari Tabel 1 di atas, maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = 0,317 + 0,229X_1 + 0,288X_2 + e$$

1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui ketepatan model yang dipakai yang dinyatakan dengan berapa persen variabel dependent (terikat) dijelaskan oleh variabel independent (bebas) didalam model regresi.

Dari hasil uji regresi menunjukkan nilai *Rsquare* menunjukkan nilai sebesar 0,327 atau 32,7%. Artinya bahwa variabel Y dipengaruhi sebesar 32,7% oleh Motivasi (X₁) dan Pelatihan (X₂) sedangkan sisanya 67,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar 2 variabel bebas yang diteliti, misalnya saja seperti pelatihan atau lingkungan.

2. Uji Hipotesis Pertama

Uji pertama yaitu untuk menguji pengaruh secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji F. uji F (F test) digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Hipotesis yang digunakan untuk uji F adalah :

Ho ; $b_1 = b_2 = 0$
 Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara simultan dari semua variabel bebas terhadap Kinerja Pegawai (variabel terikat)

Ha ; $b_1 \neq b_2 \neq 0$
 Artinya ada pengaruh signifikan secara simultan dari semua variabel bebas terhadap Kinerja Pegawai.

Uji F (uji simultan) dapat dilakukan dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} atau Sig F dengan α sebesar 5% dengan ketentuan sebagai berikut : antara $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau Sig F < 5% maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas (X_1, X_2) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel terikat (Y) atau dengan kata lain Ho ditolak, Ha diterima.

Dari hasil perhitungan didapatkan nilai sebesar 12,380 (signifikansi F = 0,000). Atau Sig F < 5% (0,000 < 0,05). Artinya bahwa secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari variabel Motivasi (X_1) dan Pelatihan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y). Hal ini berarti bila Motivasi dan Pelatihan ditingkatkan secara bersama-sama maka akan berdampak pada peningkatan Kinerja Pegawai dan sebaliknya Motivasi dan Pelatihan menurun secara bersama-sama maka akan mengakibatkan penurunan Kinerja Pegawai. Dengan demikian hipotesis pertama yang menduga secara bersama-sama variabel Motivasi (X_1) dan Pelatihan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y) terbukti kebenarannya. Jadi untuk hipotesis pertama h_0 ditolak dan h_a diterima.

3. Uji Hipotesis Kedua

Untuk pengujian hipotesis kedua digunakan uji t yaitu untuk menguji secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dengan tingkat kesalahan 5%. Hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

Ho ; $b_1 = 0$
 Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari motivasi (X_1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Ha ; $b_1 \neq 0$
 Artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari

motivasi (X_1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Ho ; $b_2 = 0$
 Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari Pelatihan (X_2) terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Ha ; $b_2 \neq 0$
 Artinya terdapat pengaruh signifikan secara parsial dari Pelatihan (X_2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Untuk menilai uji t dapat dilakukan dengan memabndingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} atau Sig t dengan α sebesar 5% dengan ketentuan sebagai berikut : Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau Sig t < 5% maka secara parsial variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (y).

Dengan begitu Uji t terhadap variabel Motivasi (X_1) didapatkan t_{hitung} sebesar 2,912 dengan signifikansi t sebesar 0,005. karena t_{hitung} lebih besar t_{tabel} (2,912 > 1,991) atau signifikansi t lebih kecil dari 5% (0,000 < 0,05), maka secara parsial variabel Motivasi (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y) bila variabel Pelatihan (X_2) tetap nilainya.

Uji t terhadap variabel Pelatihan (X_2) didapatkan t_{hitung} sebesar 3,381 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Karena t_{hitung} lebih besar t_{tabel} (3,381 > 1,991) atau signifikansi t lebih kecil dari 5% (0,000 < 0,05), maka secara parsial variabel Pelatihan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawn (Y) bila variabel Motivasi (X_1) tetap nilainya.

Dari uraian diatas menunjukkan bahwa secara parsial variabel Motivasi (X_1) dan Pelatihan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y). Dengan demikian hipotesis kedua yang menduga secara parsial variabel Motivasi (X_1) dan Pelatihan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawn (Y) terbukti kebenarannya. Jadi untuk hipotesis kedua h_0 ditolak dan h_a diterima.

Variabel yang memiliki nilai beta tertinggi adalah variabel paling dominan pengaruhnya terhadap variabel terikat. hasil perhitungan adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Perhitungan Nilai Beta

Variabel bebas	Beta
Motivasi (X ₁)	0,341
Pelatihan (X ₂)	0,396

Sumber : Data primer diolah, 2016

Pada Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa variabel Pelatihan (X₂) memiliki nilai beta lebih tinggi dibandingkan variabel Motivasi (X₁). Dengan demikian variabel Pelatihan (X₂) adalah variabel paling dominan pengaruhnya terhadap variabel Kinerja Pegawai.

KESIMPULAN

1. Secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari variabel Motivasi dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja Pegawai, hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan bahwa nilai Sig F lebih kecil dari 0,05.
2. Secara parsial, variabel Motivasi dan Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini berarti bahwa peningkatan motivasi dan peningkatan pelatihan dan mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.
3. Dari kedua variabel tersebut, variabel Pelatihan merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Muhammad, 2012. *Psikologi Industri*. Edisi Keempat Cetakan Kedua, Liberty Yogyakarta.
- Atmosoeparto, A., 2011, *Evaluasi Kinerja SDM*, Cetakan Pertama, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Davis, Keith, 2007. *Fundamental Organization Behavior*, Diterjemahkan Agus Dharma, Erlangga, Jakarta.
- Dessler, Gary, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Prenhalindo, Jakarta.

- Flippo Edwin B., 2009. *Principle of Personal Managemen*, Mc Graw Hill, Co. USA.
- Fuchan, Arief, 2012. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, Usaha Nasional, Surabaya.
- Handoko, T. Hani, 2011. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu SP., 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Heidjrachman dan Husnan, Suad, 2012. *Manajemen Personalialia*, BPFE, Yogyakarta.
- J. Supranto, 2012, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta
- Mangkunegara, AP., 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Cetakan Ketiga, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mathis, dan Jackson, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi pertama, Salemba Empat, Yogyakarta.
- Moeckler, Robert J., 2007. *The Management Control Process*, Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Moekijat, 2003. *Manajemen Kepegawaian dan Hubungan dalam Perusahaan*, Cetakan Kedua, Penerbit Alumni, Bandung.
- Newman, William H., 2005. *Constructive Control*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New York.
- Nitisemito, Alex, 2009. *Manajemen Personlia*, Cetakan Kedelapan, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Reksohadiprojo, Sukanto dan T. Hani Handoko, 2012. *Organisasi Perusahaan: Teori, Struktur, dan Perilaku*, Edisi Kedua, Cetakan Keenam, BPFE, Yogyakarta.
- Sedarmayanti, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Siagian, Sondang P., 2009. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*, Rineka Cipta, Jakarta.

- Simamora, Henry, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bagian Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta.
- Soejono, 2007. *Sistem dan Prosedur Kerja*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Spector, PE., 2006. *Industrial and Organizational Psychology : Research and Practice*, John Wiley & Son, Inc., New York.
- , 2007. *Job Satisfaction : Application, Assesment, Cause and Consequences*. Thousand Oaks, CA : Sage Publication.
- Sudjana, 2012. *Metode Statistika*, Edisi Kelima, Tarsito, Bandung.
- Sugiaro, Endar, 2009. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia, Jakarta.
- Sugiaro, Endar, 2009. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Gramedia, Jakarta.