

## Hubungan Kompensasi Dan Motivasi Berprestasi Dengan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Kecamatan Larangan Kota Tangerang

Rudy, M. I. Suhifatullah, Ambuy Sabur, \*Edi Mulyadi  
Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf , Indonesia, 15118  
E-mail Corespondent : emulyadi@unis.ac.id

### Abstract

*This study aims to obtain data that can be analyzed related to; the relationship between compensation and the quality of public services, the relationship between achievement motivation and the quality of public services, and the relationship between compensation and achievement motivation together with the quality of public services. This research was conducted in the Larangan District Office, Tangerang City, using a correlational model survey method. The research population is all employees in the Larangan District Office, Tangerang City, totaling 133 people including those spread over 10 urban villages. Sampling using Proportionate Random Sampling with the Slovin formula, so that with an error rate of 0.05%, a sample of 99.81 was obtained which was rounded up to 100 respondents. The instrument used is a questionnaire about the three variables above. Data analysis used correlation and simple regression techniques as well as correlation and multiple regression. Hypothesis testing was carried out at a significant level of 0.05. This study resulted in three conclusions: (1) There is a significant relationship between compensation and the quality of public services in the Larangan District Office, Tangerang City, with a correlation coefficient of  $r_{y.1} = 0.633 > r_{table}$  ( $r_{table} = 0.195$  at  $\alpha = 0.05$  and  $r_{table} = 0.256$  at  $\alpha = 0.01$ ). (2) There is a significant relationship between achievement motivation and the quality of public services in the Larangan District Office, Tangerang City with a correlation coefficient of  $r_{y.2} = 0.602 > r_{table}$  ( $r_{table} = 0.195$  at  $\alpha = 0.05$  and  $r_{table} = 0.256$  at  $\alpha = 0.01$ ). (3) There is a significant relationship between compensation and achievement motivation together with the quality of public services in the Larangan District Office, Tangerang City with a correlation coefficient of  $r_{y.1.2} = 0.751 > r_{table}$  ( $r_{table} = 0.195$  at  $\alpha = 0.05$  and  $r_{table} = 0.256$  at  $\alpha = 0.01$ ).*

**Keywords:** *Compensation, Achievement Motivation and Quality of Public Service.*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang dapat dianalisis terkait dengan ; hubungan kompensasi dengan kualitas pelayanan publik, hubungan motivasi berprestasi dengan kualitas pelayanan publik, dan hubungan kompensasi dan motivasi berprestasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini dilaksanakan di Lingkungan Kantor Kecamatan Larangan Kota Tangerang, dengan menggunakan metode survei model korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai di lingkungan Kantor Kecamatan Larangan Kota Tangerang, yang berjumlah 133 orang termasuk yang menyebar di 10 kelurahan. Pengambilan sampel menggunakan *Proportionate Random Sampling* dengan rumus Slovin, sehingga dengan tingkat error 0,05% diperoleh sampel 99,81 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tentang ketiga variabel di atas. Analisis data menggunakan teknik korelasi dan regresi sederhana serta korelasi dan regresi berganda. Pengujian hipotesis dilakukan pada

taraf signifikan 0,05. Penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan : (1) Terdapat hubungan yang signifikan kompensasi dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Larangan Kota Tangerang, dengan koefisien korelasi  $r_{y.1} = 0,633 > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,195$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel} = 0,256$  pada  $\alpha = 0,01$ ). (2) Terdapat hubungan yang signifikan motivasi berprestasi dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Larangan Kota Tangerang dengan koefisien korelasi  $r_{y.2} = 0,602 > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,195$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel} = 0,256$  pada  $\alpha = 0,01$ ). (3) Terdapat hubungan yang signifikan kompensasi dan motivasi berprestasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kantor Kecamatan Larangan Kota Tangerang dengan koefisien korelasi  $r_{y.1.2} = 0,751 > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,195$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel} = 0,256$  pada  $\alpha = 0,01$ ).

**Kata Kunci :** Kompensasi, Motivasi Berprestasi dan Kualitas Pelayanan Publik

## A. Pendahuluan

Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, namun untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Melalui peraturan tersebut diharapkan setiap aparatur sipil Negara (ASN) semakin meningkatkan kualitas kerjanya dalam memberi pelayanan terhadap masyarakat.

Karena itu setiap Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat bertanggung jawab dalam mewujudkan hal tersebut. Hal ini seperti diungkapkan oleh Pope (2003) dalam Syafiudin Saleh (2004 :45) bahwa: "Peranan pelayanan publik pada dasarnya membantu pemerintah yang sah dalam menyusun kebijakan, melaksanakan keputusan dan memberi pelayanan publik yang menjadi tanggung jawabnya. Dalam etikanya pelayanan publik dilakukan oleh pegawai negeri yang setia pada unit kerja tempat mereka bekerja. Aparatur Sipil Negara ini harus memiliki integritas, berperilaku adil dan jujur menjalankan tugas dengan melayani publik dengan ramah, efisien, cepat tanpa prasangka atau salah urus. Dia juga harus bisa memastikan bahwa uang publik dapat digunakan dengan wajar, efektif dan efisien."

Namun demikian fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik yang kini berlangsung belum sesuai dengan apa yang diharapkan atau dengan kata lain memiliki kesan yang buruk dan berakibat pada rusaknya tatanan kehidupan berbangsa dan bernegara. Survei Lembaga Ombudsman RI menyimpulkan kualitas pelayanan publik di Indonesia tahun ini masih rendah. Hasil survei menyebutkan sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada pada zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah. Sedangkan kementerian dan lembaga yang berada pada zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi hanya 35 persen.

Hal ini seperti juga terjadi pada ASN di Kantor Kecamatan Larangan Kota Tangerang, terindikasi rendahnya kualitas pelayanan publik yang ditandai oleh: 1) adanya perlakuan diskriminatif, 2) tidak ramah dalam melayani 3) lambat dalam melayani dan perilaku lainnya yang dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Atas dasar itu penulis tertarik untuk meneliti masalah kualitas pelayanan publik dan perlu mengidentifikasi berbagai variabel yang memiliki hubungan dengan masalah tersebut.

## **1. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

### **Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Feigenbaum, (2011 : 7) mendefinisikan, bahwa : Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk, baik barang ataupun jasa dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan secara penuh kepada masyarakat atau pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Supadmi (2009:217) mengatakan bahwa kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu bantuan yang diberikan kepada orang lain sehingga memperoleh apa yang dibutuhkannya dengan senang hati. Ini seperti dikatakan oleh Boediono (2003: 60), bahwa: "Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan."

Diungkapkan oleh Normann dalam Wiryatmi, (2016: 6), bahwa pelayanan memiliki karakteristik: 1) merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, berbeda dengan barang produksi lain (barang jadi atau barang industri yang berwujud); 2) terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial; dan 3) produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Supriyono dalam Hasibuan (2017: 152) mengungkapkan, bahwa: Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan publik sebagai suatu pemberian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Diungkapkan oleh Saefullah (2012 : 5), bahwa : Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Ratminto (2006:4) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang

dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan..

Berdasarkan kajian terhadap makna kualitas dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang memiliki derajat keunggulan sehingga dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat.

#### **Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Parasuraman (2008:108) mengidentifikasi 10 (sepuluh) dimensi pelayanan publik yang dapat memberi kepuasan terhadap masyarakat, yaitu reabilitas, *responsivitas* atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan (*security*), kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik (*tangibles*). Menurut Sinambela, (2007:6), bahwa suatu pelayanan dianggap prima atau berkualitas apabila memiliki kriteria: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

## **2. Konsep Kompensasi**

### **Pengertian Kompensasi**

Simamora (2014: 442) mengungkapkan, bahwa : “Kompensasi merupakan istilah yang berkaitan dengan imbalan-imbalan finansial yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kepegawaian mereka dengan organisasi”. Menurut Hasibuan (2017 : 118), “kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan”. Sedangkan Notoatmodjo (2016 : 142) mengungkapkan, “Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja atau pengabdian mereka”. Jadi, kompensasi pada dasarnya adalah hak yang harus diterima pegawai atau karyawan sebagai balas jasa atas pengabdian dan loyalitas mereka terhadap organisasi. Bagaimanapun pegawai telah memberi kontribusi yang menentukan terhadap eksistensi organisasi. Karena itu Zaenal (2009:741) mengungkapkan, “kompensasi merupakan sesuatu yang diterima karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan”.

Berdasarkan pada beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan, bahwa kompensasi adalah balas jasa berupa uang atau fasilitas lainnya yang diterima oleh pegawai atau karyawan sehubungan mereka telah berkontribusi terhadap eksistensi organisasi dengan segala kemampuan, pengorbanan dan loyalitasnya.

### **Tujuan Kompensasi**

Kompensasi di samping merupakan kewajiban yang harus diberikan oleh organisasi perusahaan atau pemerintah, juga memiliki tujuan strategis jika dikelola dengan baik. Menurut Hasibuan (2017 : 121), bahwa tujuan pemberian kompensasi antara lain adalah: a. Ikatan kerja sam, dengan pemberian kompensasi terjalinlah ikatan kerjasama formal antara majikan dengan karyawan. Karyawan harus

mengerjakan tugasnya dengan baik, sedangkan pengusaha/majikan harus membayar kompensasi. b. Kepuasan kerja, karyawan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya dengan pemberian kompensasi. c. Pengadaan efektif, jika program kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang *qualified* untuk perusahaan lebih mudah. d. Motivasi, jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan lebih mudah memotivasi bawasanya. e. Stabilitas karyawan, dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensinya yang kompetitif maka stabilitasnya karyawan lebih terjamin karena *turnover* yang relative kecil. f. Disiplin, dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik. g. Pengaruh serikat buruh, dengan program kompensasi yang baik pengaruh Serikat Buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan konsentrasi pada pekerjaannya. h. Pengaruh buruh, jika program kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuhan yang berlaku (seperti batas upah minimum), maka intervensi pemerintah dapat dihindari. Sedangkan menurut Handoko (2001) dalam Widodo (2015 : 157)), bahwa tujuan kompensasi adalah: a. memperoleh personalia yang *qualified*, b. mempertahankan karyawan yang ada sekarang, 3) menjamin keadilan, 4) menghargai perilaku yang diinginkan, 5) mengendalikan biaya-biaya, dan 6) memenuhi peraturan-peraturan legal.

Berdasarkan pada beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan publik meliputi ; a) *Transparansi*, b) *Akuntabilitas*, c) Tepat dan relevan, d) Menjamin rasa keadilan, e) Ekonomis dan efisien, f) Kompetensi dan professional, g) Kesopanan, dan h) Komunikatif.

#### **Indikator Pengukuran Kompensasi**

Untuk mengukur kompensasi, maka perlu menetapkan beberapa aspek kompensasi yang perlu diukur. Aspek-aspek kompensasi terkait dengan jenis-jenis kompensasi yang secara umum diberikan perusahaan atau pemerintah kepada pegawai, seperti yang telah dibahas di atas, yaitu ; kompensasi bentuk finansial baik yang langsung seperti upah/gaji, insentif/bonus, tunjangan jabatan, maupun tidak langsung seperti tunjangan hari raya, tunjangan pensiun, tunjangan kesehatan, rekreasi dan lainnya, serta kompensasi non finansial seperti penghargaan, pemberian tanggung jawab, serta hal lain yang menyenangkan di lingkungan kerja. Atas dasar itu, maka kompensasi akan diukur berdasarkan pada tingkat kepuasan pegawai terhadap aspek-aspek tersebut.

Namun demikian dalam mengukur kompensasi dapat dilihat dari indikator suatu kompensasi yang baik, yaitu yang berpijak pada prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam pemberian kompensasi. Menurut Hasibuan (2017:122), bahwa asas kompensasi harus berdasarkan asas adil dan asas layak serta mempertahankan undang-undang perburuhan yang berlaku adalah a. Asas adil, besarnya kompensasi harus sesuai dengan prestasi kerja, jenis pekerjaan, tanggung jawab dan jabatan. b. Asas layak dan wajar. Suatu kompensasi harus disesuaikan dengan kelayakannya. Meskipun tolak ukur layak sangat relatif, perusahaan dapat mengacu pada batas kewajaran yang sesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh pemerintah dan aturan lain secara konsisten.

Sedangkan menurut Jahrie dan Hariyoto (2009: 116-118), bahwa ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam memberikan kompensasi kepada karyawan. Persyaratan menghendaki bahwa kompensasi itu haruslah: 1) dapat memenuhi kebutuhan fisik minimum, 2) dapat menarik karyawan agar tidak keluar dari perusahaan, 3) dapat menimbulkan semangat dan kegairahan kerja, 4) bersifat adil dan layak, 5) selalu ditinjau kembali, 6) mencapai sasaran yang diinginkan, 7) mengangkat harkat kemanusiaan, dan 8) berpijak pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan pada paparan di atas, maka dalam pengukuran kompensasi didasarkan pada aspek-aspek kompensasi yang meliputi ; 1) gaji, 2) bonus (tunjangan prestasi kerja), 3) tunjangan jabatan, 4) tunjangan hari raya, 5) tunjangan kesehatan dan 6) pensiun. Sedangkan indikator atau karakteristik dari masing-masing aspek tersebut meliputi ; 1) memenuhi kebutuhan hidup yang layak 2) memenuhi rasa keadilan, 3) menimbulkan semangat kerja, 4) sesuai dengan perundang-undangan.

### **3. Konsep Motivasi Berprestasi**

#### **Pengertian Motivasi Berprestasi**

W.H. Haynes dan J.L Massie yang dikutip Manulang (2015 : 165) mengatakan "*motive is a something within the individual which incites him to action*". Sementara Robbins (2015: 198) mendefinisikan, bahwa "*motivasi sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan- tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi sesuatu kebutuhan individual*". Sedangkan menurut Wahjosumidjo (2016 : 50), motivasi dapat diartikan sebagai suatu proses psikologi yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi, dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Selanjutnya tentang motivasi berprestasi Mc Clelland menyebut dengan *n- ach* sebagai singkatan dari *need for achievement*. Menurut Mc Clelland (2015: 40) bahwa, "*motivasi berprestasi didefinisikan sebagai usaha mencapai sukses atau hasil dalam kompetisi dengan suatu ukuran keunggulan yang dapat berupaprestasi orang lain maupun prestasi sendiri*". Lindgren (2006 : 67) mengemukakan hal senada bahwa:

Senada dengan pendapat di atas, Santrock (2015 : 103) menjelaskan bahwa: "*motivasi berprestasi merupakan keinginan untuk menyelesaikan sesuatu untuk mencapai suatu standar kesuksesan, dan untuk melakukan suatu usaha dengan tujuan untuk mencapai kesuksesan*". Gage dan Barliner dalam (*Online*) <http://www.maziatul.com/2009/07/teori-belajar-behavioristik-dan.html>. (diakses pada tanggal 27 Februari 2020), menambahkan bahwa, "*motivasi berprestasi adalah cara seseorang untuk berusaha dengan baik untuk prestasinya*". Menurut Heckhausen (2015 : 54), motif berprestasi adalah usaha untuk meningkatkan atau melakukan kecakapan pribadi setinggi mungkin dalam segala aktivitas dan suatu ukuran keunggulan tersebut digunakan sebagai pembanding, meskipun dalam usaha melakukan aktivitas tersebut ada dua kemungkinan yakni gagal atau berhasil.

Indikator dari motivasi berprestasi antara lain sebagai berikut: (1) pertanggungjawaban untuk menyelesaikan tugas; (2) pengutamaan pencapaian/keberhasilan tugas dibandingkan imbalan uang; (3) ketepatan pilihan

tugas, dan (4) keinginan untuk mendapatkan umpan balik. Motivasi berprestasi sangat menentukan tingkah laku seseorang dalam bekerja. Suatu pekerjaan akan dapat diselesaikan oleh pekerja dengan baik, apabila pekerja tersebut memiliki daya bergerak yang tinggi, serta memiliki kesempatan untuk menunjukkan kemampuan terbaiknya demi mencapai hasil yang terbaik. Karena itu Hikmat (2017 : 283) mengatakan, bahwa "motivasi atau kebutuhan berprestasi berarti seseorang akan terdorong bekerja dengan sungguh-sungguh apabila merasa akan memperoleh kesempatan untuk menunjukkan sepenuh kemampuan yang dimilikinya sehingga dapat diperoleh hasil terbaik".

Keinginan untuk berhasil dan unggul adalah merupakan kebutuhan berprestasi yang hendaknya tetap terpelihara, seperti diungkapkan Hersey dan Blanchard (2015: 47) bahwa individu-individu atau orang-orang yang memiliki motivasi berprestasi dalam bekerja bisa menjadi tulang punggung bagi organisasi. Mereka dapat mempengaruhi produktivitas organisasi. Untuk itu motivasi berprestasi hendaknya tetap dipelihara dan diusahakan agar tidak menurun apalagi hilang. Seperti diungkapkan oleh Herzberg yang dikutip Hersey dan Blanchard (2015 :411) bahwa, "Pengakuan akan prestasi itu penting oleh atasan, karena dapat memberikan dorongan untuk berprestasi lebih baik lagi dalam mencapai keberhasilan, melalui usaha keras dan dengan rasa tanggung jawab terhadap tugas yang dikerjakan".

### **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif antara kompensasi dengan kualitas pelayanan publik
2. Terdapat hubungan yang positif antara motivasi berprestasi dengan kualitas pelayanan publik.
3. Terdapat hubungan yang positif antara kompensasi dan motivasi berprestasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik.

### **B. Metode**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yang bersifat kuantitatif dengan model korelasional. Variabel penelitian ini terdiri atas dua variabel bebas (*independent variable*) yaitu kompensasi dan motivasi berprestasi. Sedangkan variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kualitas pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Lingkungan Kantor Kecamatan Larangan Kota Tangerang yang berjumlah 133 orang termasuk yang menyebar di 10 kelurahan.

Penetapan sampel menggunakan *Proportionate Random Sampling*. Cara penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin dalam Riduwan (2004:65), didapat  $n = 99,81$  dibulatkan menjadi 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner/angket. Penyusunan angket menggunakan skala Likert, penilaian dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5, yaitu dengan nilai 5,4,3,2,1, (untuk pernyataan positif) dan 1,2,3,4,5, (untuk pernyataan negatif).

Guna dapat menguji dan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, dan variabel bebasnya terdiri lebih dari satu variabel, maka pengujian

data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis komputer untuk memproses semua data yang telah diperoleh dari responden melalui instrumen kuesioner yang dinyatakan dalam angka-angka. Penghitungan nilai koefisien korelasi menggunakan rumusan *Product Moment* (Pearson): data interval dengan data interval.

### C. Hasil dan Pembahasan

#### Hubungan Antara Kompensasi dengan Kualitas Pelayanan Publik

Perumusan hipotesis pertama pada penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara kompensasi (X1) dengan kualitas pelayanan publik (Y). Setelah dilakukan pengujian persyaratan analisa melalui uji normalitas, homogenitas dan linieritas didapatkan perhitungan hubungan fungsional atas kedua variabel kompensasi (X1) dengan kualitas pelayanan publik (Y) diperoleh sesuai dengan hipotesis statistik maka hubungan antara kompensasi dengan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknik korelasi product moment diperoleh koefisien korelasi  $r_{y.1} = 0,633 > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,195$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel} = 0,256$  pada  $\alpha = 0,01$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  terima, berarti terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kompensasi (X1) dengan kualitas pelayanan publik (Y). Kontribusi kompensasi (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dihitung berdasarkan koefisien determinasi yaitu  $r^2 = (r_{y.1})^2 = 0,401$ . Berarti variabel kompensasi memberi kontribusi sebesar 40,1% terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

Hal di atas menunjukkan bahwa pemberian kompensasi yang memenuhi rasa keadilan, dapat meningkatkan kualitas hidup pegawai akan berdampak positif terhadap kinerjanya dalam hal ini kualitas pelayanan publik. Karena tujuan pemberian kompensasi menurut Arep dan Tanjung (2003 : 197), bahwa tujuan membuat manajemen balas jasa (kompensasi) dalam jangka panjang terdiri atas 3 bagian, yaitu 1) Memperoleh karyawan yang berkualitas dengan cara menarik karyawan yang handal ke dalam organisasi. Jika kompensasi yang diberikan tinggi, maka banyak orang yang berminat bekerja di tempat tersebut, sehingga seleksi dapat dilakukan dengan cara yang sangat ketat. 2) Meningkatkan gairah dan semangat kerja melalui memotivasi karyawan untuk mencapai prestasi unggul. Ini akan berhasil jika bonus yang diterapkan sangat menggiurkan bagi para pegawai. 3) Timbulnya *long life employment* (bekerja seumur hidup atau timbul loyalitas dalam bekerja di tempat tersebut).

Sedangkan terkait dengan pemberian kompensasi terhadap pegawai harus memenuhi prinsip seperti diungkapkan Hasibuan (2017:122), bahwa : Asas kompensasi harus berdasarkan asas adil dan asas layak serta mempertahankan undang-undang perburuhan yang berlaku. 1) Asas adil. Besarnya kompensasi harus sesuai dengan prestasi kerja, jenis pekerjaan, tanggung jawab dan jabatan. 2) Asas layak dan wajar. Suatu kompensasi harus disesuaikan dengan kelayakannya. Meskipun tolak ukur layak sangat relatif, perusahaan dapat mengacu pada batas kewajaran yang sesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh pemerintah dan aturan lain secara konsisten.

Berdasarkan pada paparan di atas, maka perlu terus dilakukan peninjauan kembali terhadap kebijakan kompensasi secara periodik agar tetap dapat berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

## Hubungan antara Motivasi Berprestasi dengan Kualitas Pelayanan Publik

Perumusan hipotesis kedua pada penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara motivasi berprestasi (X2) dengan kualitas pelayanan publik (Y). Setelah dilakukan pengujian persyaratan analisa melalui uji normalitas, homogenitas dan linieritas didapatkan perhitungan hubungan fungsional atas kedua variabel motivasi berprestasi (X2) dengan kualitas pelayanan publik (Y) diperoleh sesuai dengan hipotesis statistik maka hubungan antara motivasi berprestasi dengan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan teknik korelasi product moment diperoleh koefisien korelasi  $r_{y.2} = 0,602 > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,195$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel} = 0,256$  pada  $\alpha = 0,01$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti terdapat hubungan positif yang signifikan antara motivasi berprestasi (X2) dengan kualitas pelayanan publik (Y). Kontribusi motivasi berprestasi (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dihitung berdasarkan koefisien determinasi yaitu  $r^2 = (r_{y.2})^2 = 0,362$ . Berarti variabel motivasi berprestasi memberi kontribusi sebesar 36,1% terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Dapat dijelaskan bahwa motivasi berprestasi yang tinggi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kesungguhan seseorang atau pegawai dalam menghadapi suatu pekerjaan memiliki keterkaitan dengan motivasi berprestasi atau dorongan untuk lebih berprestasi dalam berkarir. Pegawai yang memiliki motivasi berprestasi akan cenderung lebih giat dengan intensitas yang lebih tinggi serta menghindari kegagalan. Ini seperti diungkapkan oleh Wainer yang dikutip Sujanto (2015 : 112), bahwa: Orang-orang yang mempunyai motivasi berprestasi tinggi ditandai oleh : 1) Berusaha untuk melakukan kegiatan yang akan meningkatkan prestasi; 2) Berusaha untuk menghindari terjadinya kegagalan; 3) Bekerja dengan intensitas yang lebih tinggi; dan 4) Memilih tugas yang mempunyai tingkat kesulitan yang sedang.

Ciri-ciri di atas mengindikasikan adanya hubungan dengan kualitas pegawai dalam memberi pelayanan terhadap publik, hal ini karena pegawai senantiasa menghindari kegagalan, bahkan cenderung lebih bertanggung jawab, seperti diungkapkan oleh Steers dan Porter (2015: 39-40), bahwa: Karakteristik seseorang yang memiliki kebutuhan pencapaian, yakni: 1) Adanya pertanggungjawaban yang tinggi untuk melaksanakan tugas dan memecahkan masalah; 2) Pilihan pencapaian tujuan yang tingkat kesulitannya moderat (dalam batas jangkauan) dengan memperhitungkan resiko; 3) Keinginan yang kuat untuk segera mendapatkan umpan balik dari apa yang telah dilakukannya apakah baik atau tidak (umpan balik tentang apakah yang dilakukan berhasil atau gagal)

Berdasarkan pada analisis di atas, maka perlu ada upaya pembinaan motivasi berprestasi melalui berbagai cara, karena motivasi berprestasi merupakan dorongan yang timbul dalam diri individu (*intrinsik*) yang diwujudkan melalui usaha keras untuk mencapai tujuan dengan hasil yang baik/unggul dan memuaskan, sehingga dapat berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **Hubungan antara Kompensasi (X1) dan Motivasi Berprestasi (X2) secara bersama dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y).**

Hipotesis yang ketiga yang diujikan adalah terdapatnya hubungan positif antara kompensasi (X1) dan motivasi berprestasi (X2) secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik (Y). Sesuai dengan hipotesis statistik maka hubungan antara kompensasi (X1) dan motivasi berprestasi (X2) secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik (Y) dengan menggunakan teknik korelasi product moment diperoleh koefisien korelasi  $r_{y.1.2} = 0,751 > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,195$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel} = 0,256$  pada  $\alpha = 0,01$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara kompensasi (X1) dan motivasi berprestasi (X2) secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik (Y). Kontribusi kompensasi (X1) dan motivasi berprestasi (X2) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dihitung berdasarkan koefisien determinasi yaitu  $r^2 = (r_{y.1.2})^2 = 0,564$ . Berarti variabel kompensasi dan motivasi berprestasi memberi kontribusi sebesar 56,4% terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

Kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari sikap dan perilaku pegawai bahkan moral pegawai. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan publik memiliki hubungan dengan kondisi psikologis dan kesejahteraan pegawai. Karena pelayanan hakikatnya seperti diungkapkan oleh Supriyono dalam Hasibuan (2017: 152), bahwa : Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan prima atau berkualitas, menurut Sinambela, (2007:6), apabila memiliki kriteria sebagai berikut.

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Berdasarkan pada paparan di atas, maka kualitas pelayanan publik sebagai perilaku pegawai dalam memberi bantuan kepada masyarakat untuk memenuhi

kebutuhannya dengan menyenangkan dan bermartabat. Ini berarti pegawai membutuhkan suasana psikologis yang memiliki hubungan dengan tingkat kesejahteraan yang bersumber dari kompensasi serta memiliki semangat untuk berprestasi.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil pengolahan data dan pembatasan data pada bab sebelumnya, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang signifikan kompensasi dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Larangan Kota Tangerang, dengan koefisien korelasi  $r_{y.1} = 0,633 > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,195$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel} = 0,256$  pada  $\alpha = 0,01$ ).
2. Terdapat hubungan yang signifikan motivasi berprestasi dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Larangan Kota Tangerang dengan koefisien korelasi  $r_{y.2} = 0,602 > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,195$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel} = 0,256$  pada  $\alpha = 0,01$ ).
3. Terdapat hubungan yang signifikan kompensasi dan motivasi berprestasi secara bersama-sama dengan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Kecamatan Larangan Kota Tangerang dengan koefisien korelasi  $r_{y.1.2} = 0,751 > r_{tabel}$  ( $r_{tabel} = 0,195$  pada  $\alpha = 0,05$  dan  $r_{tabel} = 0,256$  pada  $\alpha = 0,01$ ).

#### Referensi

- Amirin, M. Tatang at al. (2015). *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta. UNY Pres Arep, Ishak dan Hendri, Tanjung (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta Feigenbaum, Armand V. (2011). *Total Quality Control*. Trind Editions New York: McGraw Hill Inc
- Hasibuan, P.S. Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit : PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Heckhausen. (2015). *The Anatomy of Achievement Motivation*. New York : Academic Press.
- Hersey, P., dan Blanchard, K. (2015). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta, Erlangga.
- Hikmat, (2017) *Manajemen Pendidikan*, Bandung, Pustaka Setia
- Jahrie , A. F dan Hariyoto, S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Jakarta: Asosiasi Institut Manajemen Indonesia.
- Kismono, Gugup. (2011). *Bisnis Pengantar. Edisi Dua*. Yogyakarta. BPFE UGM Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lindgren, H. C. (2006). *An Introduction to Social Psychology*. John Wiley and Sons. Inc., New York.
- Manullang, M (2015) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Ghalia Indonesia
- Martono, Nanang. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada
- Mc. Clelland David C., (2015), *The Achievement Motive*, New York: Irvington Publisher,
- Mowday, Steers, R., dan Porter, L.W. (2015). *Motivation and Work Behavior*, New York: Academic Press.

- Nawawi, Hadari. (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia : Untuk Bisnis Yang Kompetitif*, Yogyakarta : Gajahmada University Press.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah. (2005), *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit PT.Raja Grafindo Persada
- Prasodjo, Eko. Dkk. 2006. *Reformasi Kepegawaian (Civil Service Reform)*. Jurnal Demokrasi dan HAM, The Habibie Center, Volume 5 nomor 3, Jakarta
- Ratminto. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Riduwan. (2004). *Metode Riset*. Jakarta : Rineka Cipta
- Robbins, Stephen P. (2015). *Perilaku Organisasi*. Index. Jakarta
- Saefullah, (2012). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sumedang: Fisip UNPAD
- Saleh, Syafiuddin. (2004). *Pelayanan Publik Yang Buruk dan Upaya Perbaikan Pelayanan Serta Moral Pegawai/Pejabat Publik*. Falsafah Sains/PPS
- Santrork, J.W. (2015). *Adolesence: Perkembangan Remaja*. Jakarta, Erlangga
- Simamora, Henry. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Sinambela, Lijan Poltak. (2007). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakandan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujak, Abu. (2017). *Kepemimpinan Manajemen, Eksistensinya Dalam Perilaku Organisasi*, Jakarta, Rajawali.
- Sujanto, Bedjo. (2019). *Manajemen Pendidikan Berbasis Sekolah: Model Pengelolaan Sekolah di Era Otonomi Daerah*. Jakarta, CV Sagung Seto
- Supadmi, Ni Luh. 2009. *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*, Vol. 4, No. 2, Hal:1-14
- Wahjosumidjo. (2016), *Kepemimpinan dan Motivasi*, Jakarta, Ghalia Indonesia. Widodo, Suparno Eko. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR
- Wiryatmi, Endang Tri L. (1996). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bandung: LAN. Zainal, Veithzal Rivai. (2009). *Manajemen Sumberdaya Manusia*, (Jakarta: Rajawali pers.
- Zauhar Soesilo, 2001, "Administrasi Publik Sebuah Perbincangan Awal", *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 1 (2)