

PENGARUH MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG ADA DI BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA MANADO

**LAURITA LENGKONG
FEMMY TULUSAN**

Abstract: the incidence of complaints from the public against BPJS employment in Manado city due to insufficient services are provided. Based on this research background the purpose of this research was to describe the influence of motivation of working employees to quality public services that exist in the BPJS Manado city Employment.

In this study the methods used i.e. quantitative methods, using the approach to the analysis of correlation and simple linear regression analysis. Because of the use of quantitative research, then the researchers in this study intends to analyze the extent of variations or other factors more based on coefficients of korelasinya

The results showed Labor Motivation in Employment BPJS Manado is generally not well seen from the indicator measurements used i.e., passionate and spirited, satisfaction in work, creativity and participation, responsibility, work productivity. The quality of public services in the Employment Office of the BPJS Manado city seen from the indicator used Reliability, Assurances, Tangible, Responsiveness, Empath was enough of a maximum

Keywords: motivation, quality of service

PENDAHULUAN

Sebelum adanya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dahulu kita mengenalnya dengan Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) yang lahir dari Undang-Undang (UU) No. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 36 tahun 1995 ditetapkan PT Jamsostek sebagai penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya. Ada 4 program dalam jamsostek ini, yaitu Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya. Pada tahun 2011 ditetapkanlah UU No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat Undang-Undang pada tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek (Persero) berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan. BPJS-lah yang menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) dengan penambahan Pensiun mulai 1 juli 2015. Jaminan sosial tenaga kerja ini

adalah amanat UUD 1945 pasal 34 ayat (2) yang berbunyi “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dnegan martabat kemanusiaan”.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki visi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bekelas dunia, terpercaya, bersahabat, dan unggul dalam operasional pelayanan. Ada beberapa hal yang menjadi motivasi bagi para pekerja didalam lingkungan BPJS Ketenagakerjaan yaitu; pengembangan karyawan yang terstruktur lewat pelatihan-pelatihan kepemimpinan serta *personality development*; benefit bagi setiap karyawan dalam bentuk layanan perlindungan kesehatan baik pegawai juga keluarganya. Selain perlindungan kesehatan BPJS ketenagakerjaan juga memberikan perlindungan finansial bagi pegawainya ketika sudah pensiun nanti dalam bentuk dana lumpsum dan annuitas. Lumpsum yang berarti pembayaran yang dilakukan secara sekaligus dalam satu waktu saja atau menerima dana pensiun sekali dalam jumlah besar, bukan tiap bulan. Sedangkan Anuitas yang berarti pensiun yang dibayarkan secara bulanan dan hanya bisa diperoleh setelah pensiun. Dan adanya dana hari tua tersebut bisa membantu keadaan pegawainya setelah pensiun tiba; BPJS Ketenagakerjaan juga memberikan keseimbangan

antara waktu kerja dengan waktu bersama keluarga dimana dengan memberlakukan aturan 5 hari kerja seminggu dan cuti tahunan sebanyak 12 hari. Namun sementara itu dalam pelayanan terhadap masyarakat masih banyak timbul keluhan mengenai minimnya informasi mengenai klaim dan pencairan dana, sering terjadinya antrian yang panjang sehingga mengakibatkan banyak waktu yang terbuang hanya karena menunggu.

Di Kota Manado juga mengadakan informasi pencairan pegawai, pelayanan informasi terkait program, serta secara universal program yang dilakukan pada peserta khususnya bagi tenaga kerja sendiri yang sudah bekerja.

Dalam Kantor BPJS diketahui bahwa jarang terjadi masalah yang rumit atau memperberat peserta kecuali peserta yang sering mempersulit keadaan sehingga membuat peserta menjadi tidak nyaman atau kurang puasnya pelayanan yang diberikan, tapi di Kantor BPJS pegawai juga pun tidak mempersulit peserta dalam memberikan informasi meskipun terdapat kekeliruan dalam minimnya informasi tapi pegawai berusaha untuk memberikan pelayanan dan informasi yang baik kepada peserta untuk memasukkan kelengkapan berkas, tapi didapati juga ada berkas yang belum lengkap dan bermasalah disitu juga peserta mengeluh kepada pegawainya tapi pegawai tetap bersabar dan tetap melayani peserta itu. Dan adapun didapati peserta terlambat memasukkan berkas maka pegawai pun tidak menerima berkas itu, adapun berkas itu diterima tapi pegawai melihat kembali berkas itu terlebih dahulu dan memberikan informasi kepada peserta untuk kembali lagi pada besok hari.

Dan juga di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado sendiri pernah terjadi antrian yang panjang pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan dikarenakan membludaknya peserta yang datang untuk pencairan dana JHT. Tapi di Kantor itu juga memakai sistem antrian dan batasan waktu dalam mengumpulkan berkas.

Jika dilihat dari motivasi kerja pelayanan yang ada di Kantor BPJS sudah nampak terlihat adanya semangat kerja dalam berbagai pelayanan yang bersifat terbuka dan mudah untuk diakses oleh semua pihak. Dan motivasi kerja juga dilihat dalam meningkatkan

kepuasan kerja pegawai disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan dari si pemberi dan penerima pelayanan, dan pegawai juga memiliki kreativitas serta partisipasi dalam memberikan informasi kepada peserta mengenai kelengkapan berkas. Pegawai juga mempunyai rasa tanggungjawab dalam memberikan pelayanan agar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta meningkatkan produktivitas kerja dalam pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi yang dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain.

LANDASAN TEORI

A. Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi pada dasarnya adalah suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan persepsi dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Motivasi penting artinya bagi pengembangan organisasi karena motivasi menyebabkan orang mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Organisasi tidak hanya mengharapkan kemampuan, kecakapan dan keterampilan. Tetapi yang penting adalah kemauan bekerja dan giat serta berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang maksimal, kemampuan dan kecakapan pegawai tidak ada artinya jika tidak ada kemauan untuk bekerja.

Motivasi merupakan faktor krusial dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Perbedaan motivasi membuat setiap orang berperilaku, beraksi, berinteraksi, berbeda terhadap suatu jenis pekerjaan. Motivasi berasal dari bahasa latin "Movere" yang berarti mendorong atau menggerakkan.

Steers dan Porter (1983) menjelaskan. "Masing-masing tiga komponen motivasi adalah penting untuk pemahaman kita tentang perilaku manusia di tempat kerja. Poin komponen pertama untuk pasukan energetic dalam individu yang 'mendorong' mereka untuk jenis perilaku tertentu. Kekuatan lingkungan sering kali memicu dorongan tersebut. Komponen kedua mngacu pada orientasi tujuan, dengan perilaku yang diarahkan sesuatu. Komponen ketiga berkaitan dengan kekuatan-kekuatan di dalam

individu dan dalam lingkungan mereka yang memperkuat intensitas dorongan dan arah energy mereka.

Menurut French dalam Irawan, (1997:235) mengemukakan bahwa Motivasi adalah hasrat atau keinginan seseorang meningkatkan upaya mencapai target atau hasil. Motivasi juga berarti rangsangan atau dorongan untuk membangkitkan semangat kerja bagi seseorang atau kelompok.

Untuk lebih memperjelas mengenai pengertian motivasi akan dikemukakan oleh para ahli seperti dibawah ini:

Menurut Handoko (1997:9) mendefinisikan motivasi sebagai suatu tenaga atau faktor yang terdapat didalam diri manusia yang menimbulkan, mengarahkan dan mengorganisasikan tingkah lakunya. Sedangkan kata motif adalah suatu alasan/dorongan yang menyebabkan seseorang berbuat sesuatu/melakukan tindakan/bersikap tertentu.

Menurut Moekijat (1996:146) mengemukakan pengertian motivasi “Motivasi adalah setiap perasaan atau keinginan yang sangat mempengaruhi kemauan orang sehingga individu didorong untuk bertindak. Motivasi adalah pengaruh kekuatan yang menimbulkan kelakuan. Motivasi adalah proses dalam menentukan gerakan atau perilaku individu dalam mencapai tujuan.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Berbicara mengenai kualitas pelayanan publik berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh dalam usaha meningkatkan kualitas, di mana dalam hal ini setiap organisasi atau instansi memiliki cara agar pelayanan yang diberikan kepada publik dapat dijalankan sebaik mungkin. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch & Davis, 1994:4). Dari pengertian tersebut, kualitas mengandung elemen-elemen yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, serta merupakan kondisi yang selalu berubah.

Kualitas jasa adalah presepsi pelanggan mengenai superioritas jasa yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan atas banyak pengalaman jasa. Penyedia jasa yang berkualitas adalah penyedia yang mampu terus-menerus menyediakan pengalaman jasa yang memuaskan selama periode waktu yang lama (Hill, 1992).

Dalam mendefinisikan jasa yang berkualitas, ada beberapa karakteristik tambahan yang patut diperhitungkan pula. Diantaranya, Garvin dalam Parasuraman dan Carman (1990) mendefinisikan delapan dimensi, yaitu kualitas kinerja, keistimewahan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi daya tahan, estetika, *service ability*, dan persepsi terhadap kualitas. Akan tetapi, sebagian besar dimensi tersebut lebih tepat diterapkan dalam perusahaan manufaktur. Persepsi, yaitu reputasi kualitas.

Sementara itu, Parasuraman et al. (1988) memodifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Kualitas menurut beberapa ahli yang banyak di kenal, antara lain : (Badudu, 2001:781)

“kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.”

Menurut Buddy dalam Wahyuningsi (2002:10), “kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit”.

2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Jika pelayanan yang diterima oleh masyarakat tergantung pada tingkat kepuasan sesuai dengan yang diharapkan seperti yang dikemukakan oleh Moenir (2001:197) bahwa kualitas yang memuaskan itu adalah dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, maka pelaku dalam hal ini harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok yaitu:

1. Tingkah laku yang spontan.
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Waktu menyampaikan yang tepat.
4. Keramahtamahan.

Kualitas pelayanan yang tidak menyentuh atau tidak sampai kepada masyarakat disebabkan oleh pegawai yang kurang memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas, pegawai yang tidak terlatih dan tidak profesional, produktivitas rendah, tidak efisien dan efektif serta lemahnya budaya kerja pegawai.

C. Motivasi Kerja Berpengaruh Terhadap Pelayanan Publik

1. Faktor Hubungan Motivasi Kerja Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Motivasi tersebut dapat mempengaruhi perilaku seseorang pegawai dalam bekerja. Seorang pegawai akan memiliki motivasi kerja yang tinggi apabila mereka merasa bahwa keinginan dan kebutuhannya terpenuhi. Tanpa adanya motivasi yang tinggi, maka pegawai tidak akan menghasilkan kualitas pelayanan yang merupakan kinerja yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab mereka. Robbins (2001:168)

Collins (1982) dalam Nasir (2007) menyatakan bahwa system pengukuran kinerja

dapat digunakan untuk memotivasi seorang individu untuk lebih giat bekerja. System pengukuran ini membuat seorang individu lebih berarti karena informasi yang komprehensif tentang sebuah strategi kinerja dapat membantu individu untuk menyadari kemana organisasi akan melangkah dan bagaimana peran mereka sesuai dengan tujuan organisasi. Motivasi kerja yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan sangat membantu dalam menyukseskan kegiatan ataupun pekerjaan yang hendak dilakukan, sebab motivasi tersebut dapat memberikan semangat kerja yang lebih dibanding tanpa adanya dorongan atau motivasi langsung kepada karyawan.

D. Hipotesis

Ho : Bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado

Ha : Bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado



METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan analisis korelasi dan analisis regresi linear sederhana. Karena menggunakan penelitian kuantitatif, maka dalam penelitian ini peneliti bermaksud menganalisis sejauh mana variasi-variasi atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien korelasinya. Sedangkan analisis regresi linear sederhana adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y).

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Penelitian ini menggunakan dua variable terdiri dari variabel bebas (X) yaitu motivasi

kerja, dan variabel terikat (Y) yaitu kualitas pelayanan publik. Definisi Operasional adalah unsur-unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui indikator – indicator apa saja sebagai pendukung untuk di analisa dari variabel-variabel tersebut.

1. Variabel motivasi kerja, yang dimaksud adalah suatu motivasi kerja yang dimiliki oleh pegawai di bpjs ketenagakerjaan kota manado sebagaimana yang ada pada peraturan perundang-undangan No 24 Tahun 2011. Dengan ini variabel motivasi kerja diamati melalui indikator sebagai berikut:
 - a. Gairah dan Semangat untuk bekerja, yaitu mempunyai semangat dalam melakukan pekerjaan.
 - b. Meningkatkan Kepuasan dalam bekerja, yaitu melakukan pekerjaan dalam meningkatkan rasa kepuasan.
 - c. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi, melakukan pekerjaan yang baik dengan kreativitas serta partisipasi.
 - d. Mempertinggi rasa tanggungjawab, melakukan tanggungjawab dengan baik.
 - e. Meningkatkan produktivitas kerja, mempertinggi produktivitas kerja dalam melayani peserta.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Publik. Konsep kualitas pelayanan public terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan pelanggan atau masyarakat. Semakin tinggi kemampuan atau harapan tersebut, semakin tinggi juga kualitas pelayanan yang diberikan.

Variabel ini diamati dan diukur melalui indikator sebagai berikut:

- a. Reliability (Kehandalan) adalah kualitas pelayanan yang mengukur kehandalan produsen melayani pelanggan.
- b. Assurances (Jaminan) adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan produsen untuk membangun rasa percaya dan keyakinan.
- c. Tangible (Bukti Nyata) adalah bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

- d. Responsiveness (Ketanggapan) adalah sebagai kecepatan pelayanan dan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis.
- e. Empathy (Empati) adalah sejauh mana tingkat pemahaman serta perhatian serta individual yang diberikan oleh publik.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu ukuran yang dari wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur yang ditentukan sehingga dapat mewakili populasinya.

Demikian yang menjadi populasi penelitian dalam penelitian ini adalah Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado sebanyak 30 orang pegawai. Dengan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh yang mana teknik penentuan sampel diambil bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu “Survei”. Penelitian survey merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan struktur atau sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Pertanyaan terstruktur atau sistematis tersebut dikenal dengan istilah kuesioner.

- **Kuesioner** berisi daftar pertanyaan yang mengukur variable-variabel hubungan diantara variable yang ada, atau juga pengalaman atau opini dan responden.
- **Teknik Pengamatan/Observasi**, Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

- **Dokumentasi**, Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

E. Teknik Analisa Data

Mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh untuk mencermati sifat dan karakteristik variabel ialah:

1. Teknik prosentasi (distribusi frekuensi)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Dimana

P = Prosentase

F= Frekuensi

n= Besar Sampel

2. Analisis Regresi

Rumus Regresi Linear Sederhana

$$Y = a + bX \text{ (persamaan regresi)}$$

a = nilai constant harga Y jika X = 0

b = koefisien regresi

x = nilai variabel bebas

y = nilai variabel tergantung yang diduga diprediksi

Mencari nilai koefisien a dan b

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{n}$$

3. Koefisien Korelasi

Untuk menaksir besarnya pengaruh variabel bebas terhadap terikat digunakan nilai koefisien determinasi (r^2) dari analisis korelasi product moment.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Nilai koefisien korelasi terletak antara $-1 \leq r \leq 1$

Nilai r_{xy} yang bertanda positif menunjukkan korelasi X dan Y positif. Sebaliknya nilai r_{xy} yang beetanda negatif korelasi X dan Y negatif. Sedangkan r_{xy} yang bernilai 0 menunjukkan tidak adanya korelasi X dan Y. korelasi positif bila kenaikan (penurunan) nilai variabel X akan menyebabkan kenaikan (penurunan) variabel Y. Sebaliknya korelasi negatif bila kenaikan (penurunan) nilai variabel X akan menyebabkan kenaikan variabel Y.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Penelitian

a. Motivasi Kerja (X)

Sebagaimana yang di sebutkan dalam uraian metode penelitian bahwa variabel motivasi kerja dalam melakukan tugas dan fungsinyayang sebagaimana diatur dalam perundang-undangan yang berlaku. Secara operasional variabel motivasi kerja yang diamati atau diukur elalui beberapa indikator yaitu: (1) gairah dan semangat, (2) kepuasan dalam bekerja, (3) kreativitas dan partisipasi, (4) tanggung jawab, (5) produktivitas kerja.

Untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado maka di susun sebanyak 10 item pertanyaan yang merupakan penjabaran dari indicator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel tersebut. Setiap item pertanyaan disediakan 5 alternative jawaban dengan menggunakan skala pengukuran ordinal yang nilai tertinggi =5 nilai terendah =1,

sehingga total nilai (score) idealnya atau tertinggi adalah $10 \times 5 = 50$ dan total score terendah adalah $10 \times 1 = 10$. Dengan demikian nilai Rentang (R) score tertinggi dan terendah $50 - 10 = 40$.

Banyaknya kelas interval untuk penilaian variabel motivasi kerja adalah sebanyak 5 kelas kategori yaitu: tinggi, cukup tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah sehingga didapatkan panjang kelas interval untuk kategori variabel adalah $40 : 5 = 8$. Dengan demikian rentang score untuk setiap kategori motivasi kerja pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado berdasarkan hasil perhitungan data penelitian adalah sebagai berikut:

- Tinggi : Score 46 s/d 50
- Cukup tinggi : Score 37 s/d 45
- Sedang : Score 28 s/d 36
- Rendah : Score 19 s/d 27
- Sangat rendah : Score 18 s/d 10

Berdasarkan kategori tersebut maka hasil perhitungan distribusi responden/pegawai menurut score nilai motivasi kerja didapat seperti ditabel

Tabel Distribusi Frekuensi Responden Menurut Motivasi Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado. (n=30)

Variabel Motivasi Kerja	F	%
Tinggi Score 46 s/d 50	7	23,3%
Cukup Tinggi Score 37 s/d 45	12	40%
Sedang 28 s/d 36	6	20%
Rendah 19 s/d 27	2	6,6%
Sangat rendah 18 s/d 10	3	10%
Jumlah	30	100%

Kualitas Pelayanan Publik

Sebagaimana yang disebutkan dalam uraian metode penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan public sebagai hasil pegawai yang melakukan tugas dan fungsinya yakni

sebagaimana di atur dalam perundang-undangan yang berlaku. Secara operasional tabel kualitas pelayanan public diamati melalui beberapa indicator.

1. Reliability
2. Assurances
3. Tangible
4. Responsiveness
5. Empathy

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan maka disusun sebanyak 10 item pertanyaan yang merupakan menjabaran dari indicator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel tersebut. Setiap item pertanyaan disediakan 5 alternative jawaban dengan menggunakan skala pengukuran ordinal yang nilai tertinggi =5 nilai terendah =1 sehingga total nilai score ideal atau tertinggi adalah $10 \times 5 = 50$ dan total score terendah adalah $10 \times 1 = 10$. Dengan demikian nilai Rentang (R) score tertinggi dan terendah $50 - 10 = 40$.

Banyaknya nilai interval untuk pengukuran variabel kualitas pelayanan (Y) adalah sebanyak 5 kelas kategori yaitu: tinggi, cukup tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah sehingga didapatkan panjang kelas interval untuk kategori variabel adalah $40 : 5 = 8$. Dengan demikian rentang score untuk setiap kategori motivasi kerja pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado berdasarkan hasil perhitungan data penelitian adalah sebagai berikut:

- Tinggi : Score 46 s/d 50
- Cukup tinggi : Score 37 s/d 45
- Sedang : Score 28 s/d 36
- Rendah : Score 19 s/d 27
- Sangat rendah : Score 18 s/d 10

Berdasarkan kategori tersebut maka hasil perhitungan distribusi responden/pegawai menurut score nilai kualitas pelayanan didapat seperti ditabel 4.

Tabel . Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kualitas Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado. (n=30)

Variabel Kualitas Pelayanan	F	%
Tinggi Score 46 s/d 50	4	13,3%
Cukup tinggi Score 37 s/d 45	22	73,3%
Sedang 28 s/d 36	3	10%
Rendah Score 19 s/d 27	1	3,3%
Sangat rendah 10 s/d 18	0	0
Jumlah	30	100%

A. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a. Validitas dan Reliabilitas Motivasi Kerja

Sebelum angket digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas. Untuk menguji validitas suatu kuesioner, digunakan teknik korelasi yang diukur dengan korelasi product moment dan pearson. Butir yang dianggap valid atau yang diterima memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, untuk harga kurang dari r_{tabel} dinyatakan gugur. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien realibilitas butir-butir yang valid menggunakan Alpa Cronbach. Hasil pengujian validitas butir instrument motivasi kerja menunjukkan bahwa dari 10 soal angket yang diberikan kepada responden, semua dinyatakan valid karena koefisien korelasi memenuhi kriteria $r_{hitung} \geq 0,607$

Pengujian reabilitas yang dilakukan terhadap butir-butir yang valid, diperoleh koefisien reabilitas sebesar 0,702.

b. Validitas dan Realibilitas Kualitas Pelayanan

Sebelum angker digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas. Untuk menguji realibilitas suatu kuesioner, digunakan teknik korelasi yang diukur dengan korelasi product moment dan pearson. Butir yang dianggap valid atau yang diterima memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$,

untuk harga kurang dari r_{tabel} dinyatakan gugur.

Hasil pengujian validitas butir instrument motivasi kerja menunjukkan bahwa dari 10 soal angket yang diberikan kepada responden, semua dinyatakan valid karena koefisien korelasi memenuhi kriteria $r_{hitung} \geq 0,607$

Pengujian reabilitas yang dilakukan terhadap butir-butir yang valid, diperoleh koefisien reabilitas sebesar 0,724.

B. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier

Untuk menguji hipotesis digunakan analisis statistic yaitu regresi linier sederhana untuk memprediksikan variabel terikat (Y), apabila perubahan pada variabel (X) dari korelasi pearson moment untuk mengetahui hubungan variabel X terhadap variabel Y.

Untuk dapat membantu dalam menganalisis data, berikut tabel penolong berdasarkan data yang diperoleh menentukan persamaan regresi antara variabel X dan variabel Y.

Berdasarkan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b X$$

Untuk mencari persamaan diatas, langkah pertama ialah dengan mencari b menggunakan rumus :

$$b = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2} = \frac{30.1646040 - (1247)(1320)}{30.1555009 - (1247)^2} = \frac{47735160}{45095261}$$

$$b = 1,058$$

kemudian mencari a dengan menggunakan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum Y^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum x)^2} = \frac{(1320)(1742400) - (1247)(1646040)}{30.1555009 - (1247)^2} = \frac{247356120}{30}$$

$$a = 8,245$$

Berdasarkan nilai-nilai konstanta tersebut maka persamaan regresi untuk variabel X dan Y dapat ditemukan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = 8,245 + 1,058 X$$

Uji linieritas bandingkan nilai F_{tabel} dengan nilai tabel F, kemudian simpulkan: didapat nilai $F_{hitung} = 4,309$ jauh lebih besar dari pada $F_{tabel} = 2,42$. Ini bermakna bahwa hubungan atau pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan public di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado ialah positif dan sangat nyata atau sangat meyakinkan pada taraf signifikan pada 0,05.

Persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa apabila variabel X mengalami peningkatan 1 (satu) maka rata-rata variabel Y mengalami peningkatan sebesar 1,058.

a. Analisis Korelasi

Rumus yang digunakan dalam pengujian korelasi pearson product momen adalah :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Kemudian untuk mencari r_{hitung} , data-data statistic yang di peroleh di masukkan ke dalam rumus yang ada.

$$r_{hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{30.1646040 - (1247)(1320)}{\sqrt{\{30.1555009 - (1247)^2\} \{30.1742400 - (1320)^2\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{47735160}{\sqrt{4295817}} = 0,230$$

Untuk mencari besarnya kontribusi dari variabel X terhadap variabel Y digunakan rumus koefisien determinasi melalui persamaan berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Perhitungan :

$$KD = (0,230)^2 \times 100\%$$

$$= 52,9\%$$

Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Motivasi Kerja memberikan kontribusi terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar 52,9%.

Menguji signifikan dengan rumus t_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{0,230\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-52,9^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{74,023}{7,41}$$

$$= 9,989$$

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka tolak H_0 artinya signifikan dan

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka terima H_0 artinya tidak signifikan.

Berdasarkan perhitungan diatas, $\alpha=0,05$ dan $n = 30$, uji 2 arah; $df = n-2 = 30-2 = 28$, sehingga diperoleh $t_{tabel} = 2,42$. Ternyata t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $9,989 \geq 2,42$, maka H_0 ditolak. Artinya ada besaran pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan public.

Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil diatas, maka hipotesis yang dikemukakan dapat diterima yaitu pengaruh antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan public di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado. Kemudian hasil analisis menggunakan korelasi product momen diperoleh koefisien korelasi (r) = 0,230 sedangkan koefisien determinasi (r^2) = 0,0529 . Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat koefisien korelasi antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan public sebesar 0,607 sedangkan koefisien determinasi sebesar 52,9 %

Berdasarkan hasil pengujian signifikansi diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} = 9,989$ pada taraf signifikan (α) = 0,05 dengan derajat kebebasan (df) = nilai $t_{tabel} = 2,048$ dari data tersebut diperoleh bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}

dimana $t_{hitung} = 9,989 \geq 2,048$. Maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan public di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado.

Menurut Steers dan Porter (1983) menjelaskan motivasi adalah penting untuk pemahaman kita tentang perilaku manusia di tempat kerja. Motivasi juga dinilai sesuai dengan semangat dalam bekerja yang diukur dalam peningkatan produktivitas kerja pegawai. Dengan itu BPJS Ketenagakerjaan melakukan tugas dan fungsinya yang sebagian besar melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Badudu, 2001:781) "kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan." Kualitas pelayanan public di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado dinilai dari kehandalan dalam melakukan tugas dan fungsinya dalam melakukan standar pelayanan yang sudah ditentukan oleh prosedur yang ada dan dapat dipercaya dan memberikan rasa nyaman dalam memberikan pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan public yang disebutkan diatas menurut Pasuraman et al (1990) akan terpenuhi jika motivasi kerja yang diterima tak sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebagaimana telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado umumnya belum sepenuhnya baik dilihat dari indicator pengukuran yang dipakai yaitu bergairah dan semangat, kepuasan dalam bekerja, kreativitas dan partisipasi, tanggungjawab, produktivitas kerja.
2. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado dilihat dari indicator yang dipakai (Reliability, Assurances, Tangible, Responsiveness, Empathy) sudah cukup maksimal dalam melakukan pelayanan.

B. Saran

Mengacu dalam hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado perlu ditingkatkan lebih baik lagi motivasi kerja agar setiap pegawai yang bekerja mempunyai dorongan untuk melakukan pekerjaan.
2. Kualitas Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Manado perlu ditingkatkan dalam aspek kecermatan, standar pelayanan, ramah, berkompeten dan terpercaya untuk merespon setiap tanggapan dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Collins (1982) dalam Nasir (2007) Hubungan Motivasi Dengan Pelayanan Publik

Goetsch & Davis (1994:4) Kualitas Pelayanan

Handoko, Martin 1997 Kepemimpinan dan Motivasi. Jakarta, BinaAksara.

Sugiyono 2002 Metode Penelitian Administrasi , Bandung.

Sumber Lain:

Undang-undang No. 13 tahun 2013 tentang Ketenagakerjaan

Undang-undang No. 24 tahun 2011 tentang BPJS Ketenagakerjaan