

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMPETENSI APARATUR TERHADAP  
KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN MAPANGET  
KOTA MANADO**

**Fiolita C. Motoh**

**Alden Laloma**

**Deysi L. Tampongangoy**

*Abstract : motivation and competence of the Government apparatus work Subdistrict in General still hasn't been fullestbased on background research issues aimed to measure the influence of work motivation and competence of work on performance of public service in district Mapanget.*

*In this study the methods used i.e. Survey research methods. In the method of survey information collected from respondents using a questionnaire. The population in this research is all Govt Wards and the community as much as 90 people and a sample drawn in as many as 30 respondents*

*The results of this study indicate the competencies and work motivation of working together has a positive influence on the performance of public service apparatus Subdistrict Mapanget, Manado city with a high degree of influence and acceptance in this research.*

*Increasing motivation and competency work simultaneously followed by increasing the performance of the public service*

**Keywords: Motivation. Competence, Performance**

## **PENDAHULUAN**

Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam mengemban mandat masyarakat berupa penyediaan pelayanan publik yang merupakan harapan seluruh *stakeholders* sangat ditentukan oleh keberhasilan organisasi pemerintah daerah yang merupakan perangkat-perangkat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Di dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 120 disebutkan bahwa Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah Kabupaten/Kota tentu sangat diharapkan kontribusinya terhadap keberhasilan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. Sesuai dengan kedudukannya sebagai perangkat daerah, pemerintah kecamatan bertugas menangani sebagian urusan otonomi daerah yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota (UU Nomor 32/pasal 126), Kecamatan merupakan organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam mengemban mandat masyarakat berupa penyediaan pelayanan publik yang merupakan harapan seluruh *stakeholders* sangat ditentukan oleh keberhasilan organisasi pemerintah daerah yang merupakan perangkat-perangkat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, bahwa motivasi kerja para aparatur pemerintah Kecamatan nampaknya pada umumnya masih belum maksimal. Hal ini dapat ditunjukkan dengan beberapa hal seperti semangat kerja yang kurang, disiplin kerja masih rendah, tidak suka bekerja keras mengejar prestasi, dan lain-lain. Hal ini dapat terjadi karena kondisi motivasi kerja, masih belum banyak dirasakan/diperoleh para pegawai seperti tingkat kesejahteraan yang masih rendah, fasilitas kerja yang kurang memadai, ruang kerja yang sumpek dan sebagainya.

Sementara itu, kompetensi kerja yang kurang memadai dapat ditunjukkan oleh tingkat pendidikan formal yang masih rendah, tidak memiliki keterampilan dan kecakapan memadai yang disebabkan oleh tidak adanya pelatihan-pelatihan (diklat) yang memadai, serta masih kurangnya pengalaman di dalam melaksanakan tugas. Berdasarkan data bahwa lebih dari 65% Pegawai Kantor Camat Mapanget berpendidikan SLTA, dan pada umumnya belum pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan (Diklat) struktural/fungsional dan teknis, serta mempunyai pengalaman kerja (masa kerja) rata-rata 10 tahun ke bawah.

Rendahnya motivasi dan kompetensi kerja yang belum memadai dari aparatur pemerintah Kecamatan seperti yang digambarkan di atas diperkirakan dapat menghambat upaya peningkatan kinerja pelayanan publik yang merupakan

salah satu tujuan dari kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.

Berbagai contoh kasus dari belum optimalnya kinerja pelayanan publik oleh pegawai pada Kantor Kecamatan Mapanget, diantaranya ialah pelayanan tentang pengurusan/pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan kartu keluarga (KK) belum memenuhi harapan masyarakat pengguna, karena memerlukan waktu yang relatif cukup lama dan penarikan biaya cukup bervariasi.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode penelitian Survei. Dalam metode survei informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya pengertian survei dibatasi pada pengertian survei sampel dimana informasi dikumpulkan dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi (Umar, 2004:37).

### **B. Variabel Penelitian**

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini terdiri atas variabel bebas dan variabel tergantungan. Variabel bebas terdiri atas: motivasi kerja (X1) dan kompetensi (X2). Sedangkan variabel tergantungan ialah: kinerja pelayanan publik (Y).

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua Aparat Pemerintah Kelurahan dan masyarakat yang tersebar di 9 desa/kelurahan dalam wilayah Kecamatan Mapanget Kota Manado. Adapun sampel area (kelurahan sampel) ditentukan secara purposive sebanyak 3 dari 9 desa/kelurahan yang ada di Kecamatan Mapanget, masing-masing: kelurahan Bengkol, Buha dan Paniki II. Sedangkan sampel responden ditentukan sebanyak 90 orang yang terdistribusikan kedalam 3 desa/kelurahan sampel, sehingga masing-masing desa/kelurahan sampel ditarik sebanyak 30 responden.

#### Definisi Operasional dan Indikator Yang Diukur

1. Motivasi Kerja (X1) sebagai variabel bebas adalah kehendak atau dorongan untuk melaksanakan sesuatu dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan atau sebagai proses yang menyebabkan tingkah laku seseorang menjadi bergairah, terarah dan tidak mudah putus asa. Variabel ini diukur dengan indikator-indikator: Dorongan yang ada dalam diri aparat pemerintah untuk pencapaian kinerja; Adanya harapan atau keyakinan aparat sengaja diberikan pemerintah dalam mencapai suatu tujuan; Adanya suatu penghargaan (*reward*).
2. Kompetensi Kerja (X2) sebagai variabel bebas adalah kemampuan

pengetahuan dan keterampilan/kecakapan yang dimiliki oleh aparat pemerintah yang relevan dengan pekerjaan, tugas maupun jabatannya. Variabel ini diukur dengan indikator-indikator: Kemampuan dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawab. Kemampuan berupa kecakapan dalam melaksanakan bidang-bidang tugas yang dipercayakan. Memiliki kemampuan manajerial dalam bidang pekerjaan. Memiliki kemampuan manusiawi (kerja sama).Kemampuan teknis.

3. Kinerja Pelayanan Publik (Y) sebagai variabel tergantung adalah suatu ukuran sejauh mana sasaran yang dicapai oleh aparat pemerintah dalam melaksanakan pekerjaan baik secara kualitas maupun kuantitas dari tujuan pelayanan publik sesuai dengan yang direncanakan. Variabel ini diukur dengan indikator-indikator :Kuantitas hasil kerja pelayanan publik yang dicapai.Kualitas hasil kerja pelayanan publik yang dicapai.Sasaran yang dicapai sesuai rencana. Ketepatan waktu penyelesaian tugas pelayanan publik.

### D. Teknik Pengumpulan Data / Instrumen Penelitian

Dalam penelitian survei biasanya dilakukan usaha pengumpulan data dari suatu sampel yang terdiri dari sejumlah responden. Untuk mendapatkan data yang diperlukan teknik angket dengan

alat ukur atau instrumen adalah kuesioner. Disamping itu dilengkapi dengan observasi dan wawancara atau *interview*. Pertanyaan-pertanyaan dalam alat ukur disusun dalam bentuk skala Likert. Cara ini ditempuh untuk mempermudah jawaban responden dan penyusunan bobot jawaban (*scoring*). Skala pengukuran sebenarnya dilakukan dengan menggunakan skala interval. Akan tetapi ada beberapa item variabel yang tidak dapat menggunakan skala interval, maka digunakan skala ordinal. Pertanyaan-pertanyaan disusun dalam bentuk skala Likert di atas, dengan 5 option. Tabulasi dilakukan dengan cara memberikan skor terhadap jawaban responden berturut-turut adalah sebagai berikut: 5, 4, 3, 2, 1.

#### E. Teknik Analisis Data

Teknik statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif dan statistik inferensial. Untuk menguji tingkat kondisi setiap variabel digunakan statistik deskriptif berupa distribusi frekuensi, sedangkan untuk pengujian hipotesis digunakan statistik inferensial yakni regresi sederhana, regresi ganda, korelasi ganda dan korelasi sederhana koefisien korelasi *product moment* dari Pearson, dan hipotesis diuji pada tingkat signifikansi 5%, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menguji hipotesis 1 dan 2 digunakan analisis regresi sederhana dan korelasi sederhana dengan rumus:

$$Y = a + bX \quad (\text{Sugiyono, 2000:169})$$

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = Konstanta (harga Y bila X = 0)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variabel independen. Bila b (+) maka naik, bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

$$\sum xy$$

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

(Sugiyono,

2000:148)

$$\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}$$

$r_{xy}$  = Korelasi antara gejala X dan gejala Y

$\sum xy$  = Jumlah *product* dari X dan Y

2. Untuk menguji hipotesis 3 digunakan analisis regresi ganda dan korelasi ganda dengan rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

(Sugiyono,

2000:173)

$$a_1 \sum x_1 y + a_2 \sum x_2 y$$

$$R_{y(1,2)} = \frac{\dots}{\sum y^2}$$

(Sugiyono, 2000:154)

Ry = Korelasi ganda antara x1 dan x2 secara bersama-sama dengan variabel Y

## PEMBAHASAN

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh antara variabel-variabel bebas yaitu motivasi kerja dan kompetensi kerja terhadap variabel tergantung yaitu kinerja pelayanan publik, maka dilakukan analisis regresi seperti telah diuraikan di atas. Pembahasan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Koefisien regresi motivasi kerja (X1), sebesar 0,32 dan bertanda positif, ini menunjukkan pergerakan yang searah dari kedua variabel ini, yang menerangkan bahwa semakin baik motivasi kerja yang dimiliki aparat maka akan berdampak terhadap kinerja pelayanan publik aparat pemerintah yang semakin tinggi, pada tingkat signifikansi 5%.

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) = 0,533 memberikan gambaran bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh atau memberikan sumbangan sebesar 53,30% terhadap kinerja pelayanan publik, sedangkan 46,70% sisanya dipengaruhi variabel lainnya.

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh positif atau pengaruh yang kuat terhadap kinerja pelayanan publik aparat pemerintah di Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Dilihat dari perspektif teoretik, motivasi diartikan sebagai usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau orang tertentu bergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau mendapatkan kepuasan dengan perbuatannya.

Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Irawan (2002:235) bahwa motivasi adalah hasrat atau keinginan seseorang meningkatkan upaya untuk mencapai target atau hasil. Motivasi juga dapat berarti rangsangan atau dorongan untuk membangkitkan semangat kerja kepada seseorang atau kelompok. Kemudian menurut Wahjosumidjo (2004:174), mendefinisikan motivasi sebagai suatu proses psikologis yang mencerminkan interaksi antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Motivasi sebagai proses psikologis timbul diakibatkan oleh faktor di dalam diri seseorang itu sendiri yang disebut intrinsik atau faktor di luar diri yang disebut faktor ekstrinsik.

Dalam membicarakan motivasi, seringkali dikaitkan dengan “motif” atau “*motive*”. Gie (2002:56), mengemukakan “motif” adalah suatu dorongan yang menjadi pangsang seseorang melakukan sesuatu atau

bekerja. Sedangkan Martoyo (2002:41) menyatakan “motif” adalah sesuatu yang merangsang atau mendorong keinginan seseorang untuk giat dan atusias guna mencapai hasil yang optimal dalam bekerja.

Handoko (2000:41), memberi pengertian mengenai motivasi yaitu sesuatu keadaan dalam diri seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Karena itu motivasi yang ada pada diri seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan.

Kemudian Mulyadi (2007:43), mengatakan motivasi adalah kehendak atau dorongan untuk melaksanakan sesuatu dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diingkan atau sebagai proses yang menyebabkan tingkah laku seseorang menjadi bergairah, terarah dan tidak mudah putus asa.

Harahap (2006:255), mengartikan motivasi sebagai obyek tindakan seseorang atau hal yang menggerakkan seseorang untuk bertindak, atau niat, atau sesuatu yang memberikan tenaga, mengarah, dan mempertahankan gelagat (perilaku) manusia, upaya berasal dari dalam diri (*inner strivings*). Dengan mengetahui penyebab munculnya motivasi ini maka manajer dapat menggerakkan karyawannya untuk bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi.

Siagian (2004:128), mengemukakan motivasi adalah keseluruhan proses

pemberian motif bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga para pegawai mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisiensi dan ekonomis.

Zainun (2005:10), menjelaskan tentang pentingnya motivasi sebagai berikut: motivasi dapat dilihat sebagai sesuatu yang fundamental dari kegiatan manajemen, sehingga sesuatu dapat ditujukan kepada pengarah potensi dan daya manusia dengan jalan menimbulkan, menghidupkan dan menumbuhkan tingkat keinginan yang tinggi, kebersamaan dalam menjalankan tugas-tugas perorangan maupun kelompok dalam organisasi.

Menurut Hicks dan Gullet (2007:116), ada dua jenis motivasi yang dapat mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu, yaitu:

- a. Motivasi internal yaitu kekuatan yang ada dalam diri seseorang berupa kebutuhan, keinginan dan kehendak.
- b. Motivasi eksternal yaitu kekuatan yang ada di luar diri individu berupa pengendalian pimpinan, kondisi kerja, penghargaan, pengembangan, tanggung jawab.

Berdasarkan pandangan-pandangan tersebut di atas dihubungkan dengan kenyataan yang ada di Kecamatan Mapanget Kota Manado maka diperlukan pemimpin (Camat) yang memiliki kemampuan memotivasi bawahannya untuk mengerakan dan mengarahkan bawahannya dalam rangka

mengefektifkan kerja pelayanan publik para aparat serta untuk mencapai sasaran atau tujuan organisasi yang telah ditetapkan (motivasi eksternal).

Motivasi merupakan faktor krusial dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Perbedaan motivasi membuat setiap orang berperilaku, beraksi, berinteraksi berbeda terhadap suatu jenis pekerjaan. Selain itu, tinggi rendahnya motivasi seseorang juga berpengaruh terhadap kinerjanya, karena menurunnya motivasi kerja dapat menurunkan kinerja pelayanan publik, meningkatnya motivasi kerja juga dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja pelayanan publik dengan derajat pengaruh yang tinggi dan signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama yaitu motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik di Kecamatan Mapanget Kota Manado, diterima dalam penelitian ini.

## 2. Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Koefisien regresi kompetensi kerja (X2) sebesar 0,62 dan bertanda positif, ini menunjukkan pergerakan yang searah dari kedua variabel ini, yang menerangkan bahwa semakin baik kompetensi kerja aparat akan berdampak terhadap kinerja pelayanan publik yang semakin tinggi, pada tingkat signifikansi 5%.

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) = 0,481 memberikan gambaran bahwa variabel kompetensi kerja aparat berpengaruh atau memberikan sumbangan sebesar 48,10% terhadap kinerja pelayanan publik sedangkan 51,90% sisanya dipengaruhi variabel lainnya.

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa kompetensi kerja aparat mempunyai pengaruh positif atau pengaruh yang kuat terhadap kinerja pelayanan publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Dilihat dari perspektif teoretik, keterbelakangan suatu organisasi pada umumnya dilatar belakangi oleh minimnya kemampuan sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya, baik aspek manajerial maupun pada aspek operasional. Tuntutan upaya peningkatan kemampuan sumber daya manusia sangat mutlak untuk menciptakan organisasi yang lebih baik dan mengelolanya dengan tingkat kinerja yang tinggi sebagai wahana untuk mencapai berbagai tujuan yang ingin dicapai yakni kesejahteraan anggota organisasi.

Semua organisasi apapun tipologinya, baik birokrasi pemerintah, organisasi perusahaan (bisnis) harus memiliki karakteristik yang merupakan suatu kualifikasi intrinsik yaitu faktor kompetensi kerja, karena kompetensi kerja merupakan salah satu determinan yang menentukan efektivitas organisasi. Pernyataan tersebut sejalan dengan pendapat Siagian (2002:15), bahwa

kompetensi adalah perpaduan antara teori dan pengalaman yang diperoleh dalam praktek dilapangan, termasuk peningkatan kemampuan menerapkan teknologi yang tepat dalam rangka peningkatan produktivitas kerja.

Menurut Robbins (2006:102) kompetensi ialah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Selanjutnya totalitas kompetensi dari seseorang individu pada hakekatnya tersusun dari dua perangkat faktor, yakni kompetensi intelektual dan kompetensi fisik. Kompetensi intelektual adalah kompetensi untuk menjalankan kegiatan mental. Kompetensi fisik adalah kompetensi yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan dan bakat-bakat sejenis.

Kemudian menurut Stoner (1996:118), kompetensi itu dapat dan harus diajarkan. Karena itu dalam peningkatan SDM, peranan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai salah satu instrumen pembangunan dalam rangka peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai organisasi, sangat dibutuhkan tenaga-tenaga yang telah memiliki kompetensi di bidang tugas masing-masing.

Kompetensi ialah sifat lahir dan dipelajari yang memungkinkan seseorang dapat menyelesaikan pekerjaannya (Gibson *et.al.*, 1998:127). Selanjutnya menurut Gibson *et.al.* (1998:127), ada 4 (empat) kemampuan (kualitas atau *skills*) yang

harus dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagai berikut:

- a. Keterampilan teknis adalah kompetensi untuk menggunakan alat-alat, prosedur dan teknik suatu bidang khusus.
- b. Keterampilan konseptual adalah kompetensi mental untuk mengkoordinasikan, dan memadukan semua kepentingan serta kegiatan organisasi.
- c. Keterampilan manusia adalah kompetensi untuk bekerja dengan orang lain, memahami orang lain, memotivasi orang lain, baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.
- d. Keterampilan manajemen, adalah seluruh kompetensi yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, penyusunan kepegawaian, dan pengawasan, termasuk di dalamnya kompetensi mengikuti kebijaksanaan, melaksanakan program dengan anggaran terbatas.

Aparatur pemerintah dituntut memiliki kompetensi kerja yang bersifat teknis. Bidang-bidang tugas yang beraneka jenis memerlukan berbagai kompetensi atau keterampilan teknis dalam meningkatkan kinerja.

Demikian pula halnya keberadaan aparat pemerintah Kecamatan Mapanget Kota Manado, semakin baik kompetensi kerja aparat maka kinerja pelayanan publik akan semakin meningkat pula dalam rangka

pelaksanaan tugas pekerjaan pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di Kecamatan Mapanget Kota Manadi dengan derajat pengaruh yang tinggi dan sangat signifikan. Dengan demikian hipotesis 2 yaitu kompetensi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, diterima pada taraf signifikansi 1%.

### 3. Pengaruh Motivasi dan Kompetensi Kerja Secara Bersama-sama Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja (X1) dan kompetensi kerja (X2) secara bersama-sama terhadap kinerja pelayanan publik (Y) maka dilakukan analisis regresi, yang hasilnya seperti yang telah dijelaskan, yaitu:  $Y = 46,28 + 0,41 X1 + 0,27 X2$

Dengan melihat persamaan regresi ganda tersebut maka makin meningkat variabel motivasi kerja dan kompetensi kerja maka akan berpengaruh dalam peningkatan kinerja pelayanan publik karena  $Y = f(X1, X2)$ .

Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif atau pengaruh yang kuat terhadap kinerja pelayanan publik aparat pemerintah Kecamatan Mapanget Kota Manado.

Hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,629. Dengan koefisien determinasi 0,629 dapat dijelaskan bahwa 62,90% variasi dalam kinerja pelayanan publik disebabkan oleh variabel-variabel motivasi kerja dan kompetensi kerja. Dengan kata lain besarnya sumbangan motivasi kerja dan kompetensi kerja terhadap kinerja pelayanan publik sebesar 62,90% sedangkan 37,10% merupakan kontribusi variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja dan kompetensi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, dengan derajat pengaruh yang kuat dan signifikan.

Di pihak lain dilihat dari kinerja pelayanan publik, hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan publik berada dalam taraf sedang. Bertolak dari hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa apabila motivasi kerja dan kompetensi kerja dapat diupayakan lebih baik secara bersama-sama atau serentak, implikasinya akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dengan demikian hipotesis 3 yaitu motivasi kerja dan kompetensi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado, diterima dalam penelitian ini pada taraf signifikansi 5%.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Motivasi kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado, dengan derajat pengaruh yang tinggi dan diterima dalam penelitian ini. Berpengaruh positif dikarenakan motivasi kerja yang tinggi memberikan kinerja pelayanan publik seperti yang diharapkan terutama motivasi internal dan eksternal, finansial/non finansial.
2. Kompetensi kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado dengan derajat pengaruh yang tinggi dan sangat signifikan. Meningkatnya kompetensi kerja diikuti oleh kinerja pelayanan publik makin optimal.
3. Motivasi kerja dan kompetensi kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dengan kinerja pelayanan publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado, dengan derajat pengaruh yang tinggi dan diterima dalam penelitian ini. Meningkatnya motivasi kerja dan kompetensi kerja secara bersama-sama diikuti oleh meningkatnya kinerja pelayanan publik.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka dapat disarankan beberapa hal yang mengenai hubungan motivasi kerja dan kompetensi kerja dengan kinerja pelayanan publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado, ialah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja guru perlu dioptimalkan lagi dengan cara memberikan dorongan seperti memberi penghargaan (*reward*), dan juga pimpinan (Camat) harus dapat menumbuhkan kegairahan kerja para aparat bawahannya. Hal ini perlu dilakukan agar supaya para aparat lebih mampu melaksanakan dan menyelesaikan tugas pekerjaan pelayanan publik sesuai yang diharapkan organisasi.
2. Kompetensi kerja aparat belum optimal, maka perlu mendapat perhatian utama dan upaya-upaya peningkatan kompetensi kerja seperti mengoptimalkan kompetensi dalam melaksanakan tugas pelayanan publik, kompetensi berupa kecakapan dalam melaksanakan bidang tugas pelayanan publik, kompetensi manajerial, kompetensi manusiawi (kerja sama), dan kompetensi teknis.
3. Motivasi kerja dan kompetensi kerja dapat diupayakan secara bersama-sama atau serentak, implikasinya akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik aparat Kecamatan Mapanget Kota Manado. Selanjutnya disarankan perlu dilakukan penelitian lebih lanjut yang

melibatkan variabel-variabel lain, sehingga upaya peningkatan kinerja pelayanan publik akan lebih komprehensif.

### **Daftar Pustaka**

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Gibson, J.L. Ivancercih, J.M. dan J.M. Donnely. 1998. *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Proses)*, Erlangga, Ed.4, Terjemahan, Jakarta.
- Gie, T.L. 2002. *Analisis Administrasi dan Manajemen*, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Handoko, H.T. 2000. *Manajemen Personalialia dan SDM*. BPFE, UGM, Yogyakarta.
- Harahap, S.S. 2006. *Manajemen Kontemporer*. P.T. Raja Grafindo, Jakarta.
- Irawan, P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN, Jakarta.
- Martoyo, H.A. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE, UGM, Yogyakarta.
- Robbins, S.P. 2006. *Perilaku Organisasi*, P.T. Prenhalindo, Terjemahan, Jakarta.
- Siagian, S.P. 2002. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Haji Mas Agung, Jakarta.
- Stoner, J.A.F. 1996. *Management*, Prentice-Hall International, New York.
- Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Umar, H. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*, P.T. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wahjosumidjo. 2004. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Zainun, B. 2005. *Manajemen dan Motivasi*. Balai Aksara, Jakarta.

### Dokumen:

- UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Perubahan atas UU. No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah.