

Pengaruh Motivasi Dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Umum Dan Protokol Setda Kota Baubau

The effect of motivation and equipment on improving the quality of services in the General Section and Protocols of the Secretariat of the City of Baubau

Erma Fitriah Zikir^{1*}, Gunawan², Sulhan Manaf³

^{1*,2,3} Program Pascasarjana, Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124 Baubau, Sulawesi

Tenggara 93721, Indonesia

e-mail:

* Corresponding Author

INFORMASI ARTIKEL

Print ISSN : 2302-254X

Kata kunci: Motivasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

Keywords: *Motivation, Background and Quality of Services*

PENERBIT

Universitas Dayanu Ikhsanuddin,
Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,
Kode Pos 93721 Baubau,
Sulawesi Tenggara, Indonesia.
Email: journaladm2110@gmail.com

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pada bagian umum dan protokoler Setda Kota Baubau. Penelitian ini dilakukan di Kota Baubau. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif serta menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pegawai pada Bagian Umum dan Protokoler Setda Kota Baubau. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dan metode observasi. Alat analisis data yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda. Hasil perhitungan regresi berganda dengan persamaan $Y = -789 + 0,287 X_1 + 0,727 X_2$ diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel Motivasi sebesar 0,287 dan Fasilitas sebesar 0,727, bernilai positif, artinya terjadi hubungan yang searah antara Motivasi dan Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,963 menunjukkan ada hubungan yang sangat kuat antara Motivasi dan Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Sedangkan koefisien determinasi (R²) sebesar 0,927 yang artinya kontribusi atau sumbangan variabel Motivasi dan Fasilitas terhadap naik turunnya Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau adalah sebesar 92,7% sisanya 7,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya faktor situasi dan faktor individu. Dengan demikian Motivasi dan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Artinya semakin baik Motivasi dan Fasilitas yang diberikan maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi uji F dan uji t yang lebih kecil dari taraf nyata (5%). Hasil analisis uji F dan uji t menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan dan parsial variabel Motivasi dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau.

The purpose of this study is to determine and analyze the impact of motivation and facilities on the quality of services in the general and protocol part of the secretariat of the city of Baubau. This research was conducted in the town of Baubau. The type of data used are qualitative data and quantitative data and they use primary and secondary data sources. The population and sample of this study are the employees of the General and Protocol Section of the Secretariat of the City of Baubau. Data collection methods are survey methods and observation methods. The tool used for data analysis is multiple linear regression. The results of multiple regression calculations with the equation $Y = -789 + 0.287 X_1 + 0.727 X_2$ know that the regression coefficient value of the variable Motivation is 0.287 and Facilities is 0.727, a positive value, which means that there is a one-way relationship between Motivation. . and Quality Service Facilities General Section and Protocol of the Regional Secretariat of the City of Baubau. The value of the multiple correlation coefficient (R) of 0.963 shows that there is a very strong relationship between motivation and equipment on the service quality of the general section and the protocol of the Baubau regional secretariat. While the coefficient of determination (R²) is 0.927, which means that the contribution or contribution of the variable Motivation and equipment to the ups and downs of service quality in the general and protocol section of the Baubau regional secretariat is 92.7%, the remaining 7.3% was influenced by other variables, which were not investigated in this study, e.g., situational factors and individual factors. Thus enthusiasm and a significant impact on the quality of services of the general and protocol section of the regional secretariat of the city of Baubau. This means that the better the motivation and the facilities offered, the higher the quality of service. This is also confirmed by the value of the significance level of the F-test and t-test, which is smaller than the actual level (5%). The results of the F-test and t-test analysis show that simultaneously or simultaneously and partly the variables Motivation and Facility have a significant effect on the quality of services of the General and Protocol section of the Regional Secretariat of the city of Baubau.

PENDAHULUAN

Sekretariat daerah Kota Baubau sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pemberian pelayanan publik dengan misinya yaitu memberikan pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan sesuai dengan keinginan masyarakat, sudah seharusnya memiliki pegawai yang penuh semangat dan bermotivasi tinggi dalam bekerja dan melakukan pekerjaannya secara efektif dan efisien, untuk kemudian pada akhirnya tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, maka motivasi merupakan masalah yang sangat penting yang sering dilupakan dalam birokrasi publik, karena dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai yang berujung pada perwujudan pemberian pelayanan publik yang berkualitas. Sehingga kemampuan manajemen dalam memberikan motivasi akan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan tersebut.

Sebagai pusat layanan publik yang ada di Kota Baubau, bagian Umum dan Protokoler merupakan unit yang berperan penting dalam setiap aktivitas kepala daerah dalam hal ini adalah Walikota. Pegawai bisa termotivasi dengan tinggi untuk memberikan layanan kepada masyarakat dapat tercapai manakala ada fasilitas pendukung yang dapat dijadikan pendukung dalam melaksanakan tanggungjawan masing-masing pegawai. Fasilitas yang memadai yang ada pada bagian Umum dan Protokoler Setda Kota Baubau dianggap harus memadai, sehingga para pegawai yang bekerja dapat memberikan layanan yang memadai pula. Keberadaan fasilitas seperti kendaraan roda empat, kendaraan roda dua, perabot yang memadai, baik meubel, dapur listrik, air, dan fasilitas pendukung yang lain harus menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh Bagian Umum dan Protokoler Setda Kota Baubau sebagai bagian peningkatan kualitas layanan.

Salah satu kinerja dari Pemerintah Sekretariat Daerah Kota Baubau yang melakukan kerjasama dengan seluruh instansi atau dinas pemerintah agar pemerintahan Walikota Baubau dapat berjalan dengan semestinya berdasarkan visi misi yang telah ada. Menyadari betapa pentingnya motivasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka dipandang perlu untuk menganalisis motif/faktor pendorong motivasi yang diberlakukan di sekretariat daerah. Keadaan demikian yang diadakannya penelitian dengan judul "Pengaruh Motivasi dan Fasilitas terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokol SETDA Kota Baubau"

Tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk menganalisis pengaruh motivasi dan fasilitas terhadap kualitas pelayanan pada Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Baubau. Untuk menganalisis pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Baubau. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kualitas pelayanan yang ada di Bagian Umum dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Baubau.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) antara data kualitatif dan kuantitatif dikumpulkan dalam waktu yang sama, tetapi yang dalam analisis interpretasi datanya lebih menonjol data kuantitatif (Sugiyono, 2011:7). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain survei menggunakan model pendekatan sebab akibat atau penelitian pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya (korelasi). Model pendekatan penelitian semacam ini dikelompokkan ke dalam penelitian asosiatif, yakni penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh antar satu variabel dengan atau terhadap satu atau lebih variabel lainnya. Untuk menganalisis pengaruh motivasi dan fasilitas terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau.

Polulasi dalam penelitian ini terdiri dari dua komponen yaitu pegawai pada Bagian Umum dan Protokoler Setda Kota Baubau yang berjumlah 36 orang. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 36 pegawai pada Bagian Umum dan Protokoler Setda Kota. Penelitian ini dilakukan pada rumah jabatan Walikota Baubau dengan alasan lokasi penelitian mudah dijangkau peneliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi umum Responden Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden perlu diperhatikan sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau yang berjumlah 36 responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 36 orang pegawai pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau yang menjadi responden penelitian ini, maka responden diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pendidikan.

Tabel 1 : Sebaran Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	21	76,53
2	Perempuan	15	23,47
Jumlah		36	100

Sumber : Data Primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat dikatakan bahwa responden yang dalam penelitian mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang (76,53%), sedangkan responden yang berjenis kelamin sebanyak 15 orang (23,47%).

Tabel 2 : Sebaran Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	20 - 29 Tahun	24	66,67
2	30 - 39 Tahun	10	27,78
3	41 Tahun ke atas	2	5,56
Jumlah		36	100

Sumber : Data Primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian dibagi atas 3 kelas yaitu responden yang memiliki usia 20 sampai 29 tahun sebanyak 24 orang (66,67%), responden yang berusia 30 sampai 39 tahun sebanyak 10 orang (27,78%), dan responden yang berusia 41 tahun keatas 2 (5,56%).

Tabel 3 : Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SLTA/Sederajat	13	36,11
2	D1 - D3	3	8,33
3	S1	20	55,56
4	S2 - S3	0	0,00
Jumlah		36	100

Sumber : Data Primer diolah tahun 2016

Berdasarkan tabel 5 di atas, responden dalam penelitian ini mayoritas memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 20 orang (55,56%), SLTA/Sederajat sebanyak 13 orang (36,11%), Sedangkan responden yang memiliki tingkat pendidikan D1 – D3 sebanyak 3 orang (8,33%).

Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan pembuktian statistik atas semua yang telah di hipotesiskan dalam penelitian. Berdasarkan teori untuk mengetahui pengaruh Motivasi dan Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan digunakan analisis regresi linear berganda berdasarkan perhitungan komputer dengan program SPSS 21 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Model Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang diperoleh, maka dibuat persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

Persamaan regresi berganda:

$$Y = - 789 + 0,287 X_1 + 0,727 X_2$$

Interpretasi dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

Nilai a = - 789. hal ini menunjukkan bahwa jika skor dari variabel Motivasi dan Fasilitas dianggap 0 atau tidak ada, maka skor dari Kualitas Pelayanan sebesar - 789

Nilai $b_1 = 0,240$ bertanda positif (+) terjadi hubungan yang searah antara variabel Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Artinya bila terjadi peningkatan 1 satuan variabel motivasi dimana faktor-faktor lain konstan maka akan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,287.

Nilai $b_2 = 0,727$ bertanda positif (+) terjadi hubungan yang searah antara variabel fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Artinya bila terjadi peningkatan 1satuan variabel fasilitas dimana faktor-faktor lain konstan maka akan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,727

Koefisien korelasi berganda (R)

Metode ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel Motivasi (X_1) dan variabel Fasilitas (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan perhitungan regresi didapat nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0,963. Artinya variabel Motivasi (X_1) dan variabel Fasilitas (X_2) secara bersama-sama memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2008-250) tentang interpretasi nilai koefisien korelasi 0,80-1,000 adalah sangat kuat.

Koefisien determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mencari besarnya kontribusi variabel Motivasi (X_1) dan variabel Fasilitas (X_2) secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan(Y). berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,927 artinya sebesar 92,7 % Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau dipengaruhi oleh Motivasi dan Fasilitas sedangkan sisanya 7,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisis uji F

Analisis uji F digunakan untuk pengujian hipotesis secara simultan atau bersama antara variabel Motivasi (X_1) dan variabel Fasilitas (X_2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 210,958 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf nyata $\alpha = 0,05$ atau 5%, Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya menerima hipotesis alternatif yang menyatakan Motivasi dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau.

Analisis Uji t

Analisis uji t dipergunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan cara membandingkan besarnya tingkat signifikansi secara parsial antara variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan dan variabel fasilitas terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan regresi diperoleh: Variabel Motivasi; berdasarkan hasil perhitungan diperoleh tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf nyata (5%) artinya motivasi berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Variabel Fasilitas; berdasarkan hasil perhitungan diperoleh tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari taraf nyata (5%) artinya Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

Pembahasan

Analisa Tanggapan Responden terhadap Motivasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan

Analisa tanggapan responden merupakan data yang diperoleh berupa data ordinal terhadap variabel penelitian yang terdiri dari Motivasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan.

Motivasi, mencerminkan Motivasi mencerminkan daya pendorong yang menciptakan kegairahan seseorang baik yang berasal dari dalam maupun dari luar diri seseorang yang mendorong agar mereka mau bekerjasama efektif dan integrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai tujuan tertentu. Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan. Sedangkan Kualitas Pelayanan merupakan bentuk pelayanan istimewa yang dilaksanakan oleh aparatur Pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Jumlah responden yang diteliti adalah sebanyak 36 orang dengan demikian diperoleh rentang skor sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skor (RS)} = \frac{36(5 - 1)}{5} = 78 = 28,8 \text{ atau dibulatkan menjadi } 29$$

Rentang pengklasifikasian: (1) Sangat tidak setuju : $36 + 28,8 = 64,8$ maka untuk rentang pengklasifikasian sangat tidak termotivasi dan sangat tidak baik adalah 36 sampai 64,8; (2) Tidak setuju : $64,9 + 28,8 = 93,7$ maka untuk rentang pengklasifikasian tidak termotivasi dan tidak baik adalah 64,9 sampai 93,7; (3) Ragu-ragu : $93,8 + 28,8 = 122,6$ maka untuk rentang pengklasifikasian ragu-ragu adalah 96 sampai 122,6; (4) Setuju : $122,6 + 28,8 = 151,5$ maka untuk pengklasifikasian termotivasi dan baik adalah 122,6 sampai 151,5; dan (5) Sangat setuju : $151,6 + 28,8 = 180$ maka untuk pengklasifikasian sangat termotivasi dan sangat baik adalah 151,6 sampai 180.

Dari pengklasifikasian skor variabel penelitian di atas maka dapat dibuat sebuah rekapitulasi mengenai tanggapan responden dari Motivasi (sangat tidak termotivasi – sangat termotivasi, Fasilitas (sangat tidak baik – sangat baik) dan Kualitas Pelayanan (sangat tidak baik – sangat baik) pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau sebagai berikut:

Tanggapan Responden Tentang Motivasi

Keseluruhan dimensi dan indikator dari Motivasi pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Kuesioner untuk variabel Motivasi

No	Dimensi dan Indikator	Jumlah Skor	Kriteria
----	-----------------------	-------------	----------

Erma Fitriah Zikir, Gunawan, Sulhan Manaf

1	2	3	4
1.	Penghargaan kepada pegawai yang berprestasi dalam bekerja.	159	Sangat termotivasi
2.	Pegawai diberikan penghargaan dan pengakuan terhadap hasil kerja yang dilakukan.	155	Sangat termotivasi
3.	Pimpinan memberikan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.	147	termotivasi
4.	Penghargaan yang layak kepada pegawai yang berprestasi dalam bekerja.	155	Sangat termotivasi
5.	Pegawai diberikan pekerjaan yang kreatif, dan menantang	149	termotivasi
6.	Memberikan peluang kepada pegawai untuk mengembangkan karir.	156	Sangat termotivasi
7.	Pegawai diberikan gaji yang sesuai dengan pekerjaannya.	154	Sangat termotivasi
8.	Jaminan kepada setiap pegawai dan keluarga	156	Sangat termotivasi
9.	Memperhatikan kondisi kerja para pegawainya	146	Termotivasi
10.	Memberikan perlakuan yang sama kepada pegawai (tetap/tidak tetap)	155	Sangat termotivasi
11.	Memberikan kebijakan dan adminstrasi yang jelas terhadap sebuah pekerjaan.	149	termotivasi
12.	Menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan kerja yang dimiliki.	156	Sangat termotivasi
13.	Pegawai diharuskan untuk menjalin hubungan dan kerjasama, baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja lain.	154	Sangat termotivasi
	Rata-rata	153,15	Sangat termotivasi

Berdasarkan hasil tabulasi, diketahui bahwa variabel Motivasi yang terdiri dari 13 indikator mayoritas menunjukkan pada rentang klasifikasi sangat termotivasi. Hal ini dibuktikan dari 13 indikator terdapat 10 indikator pada rentang pengklasifikasian sangat termotivasi dan sisanya sebanyak 3 indikator pada rentang pengklasifikasian termotivasi (rentang pengklasifikasian hal 85). Pada tabel di atas juga dapat diketahui bahwa variabel motivasi untuk 13 indikator menunjukkan pada rentang pengklasifikasian sangat termotivasi. Hal ini sesuai penjelasan bahwa motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006:114) menjelaskan bahwa motivasi adalah keinginan dalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut bertindak. Orang biasanya bertindak karena satu alasan untuk mencapai tujuan. Jadi motivasi adalah sebuah dorongan yang diatur oleh tujuan dan jarang muncul dalam kekosongan.

Tanggapan Responden tentang Fasilitas

Berdasarkan tabel 14 – 15 di atas, keseluruhan indikator dari Fasilitas pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner untuk variabel Fasilitas

No	Dimensi dan Indikator	Jumlah Skor	Kriteria
1	2	3	4

1.	Memiliki mesin-mesin pendukung yang memadai	154	Sangat Baik
2.	Tersedianya peralatan pendukung selain mesin	157	Sangat Baik
3.	Kondisi lingkungan yang aman	145	Baik
4.	Fasilitas jalan yang memadai	144	Baik
5.	Fasilitas pagar yang memadai	154	Sangat Baik
6.	Fasilitas bangunan yang memadai	156	Sangat Baik
7.	Tersedianya perabot kantor seperti kursi, meja dan lemari	145	Baik
8.	Tersedianya perabot dapur seperti peralatan masak dan makan	145	Baik
9.	Mesin foto copy, komputer, printer tersedia ditempat saya bekerja	155	Sangat Baik
10.	Kendaraan operasional kantor tersedia ditempat saya bekerja	158	Sangat Baik
11.	Tersedianya kendaraan roda empat	144	Baik
12.	Tersedianya kendaraan roda dua	144	Baik
13.	Jumlah mobil untuk kebutuhan kantor selalu tersedia	154	Sangat Baik
14.	Jumlah motor untuk kebutuhan kantor selalu tersedia	156	Sangat Baik
	Rata-rata	150,79	Baik

Berdasarkan hasil tabulasi, diketahui bahwa variabel Fasilitas yang terdiri dari 14 indikator mayoritas menunjukkan pada rentang klasifikasi sangat baik. Hal ini dibuktikan dari 13 indikator terdapat 12 indikator pada rentang pengklasifikasian sangat baik 12 dan sisanya sebanyak 2 indikator pada rentang pengklasifikasian baik (rentang pengklasifikasi hal 85). Pada tabel di atas juga dapat diketahui bahwa variabel Fasilitas untuk 14 indikator menunjukkan pada rentang pengklasifikasian baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Agus Sulastiyono (2006:11) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung

Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 20 - 23 di atas, keseluruhan indikator dari Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Kuesioner untuk variabel Kualitas Pelayanan

No	Dimensi dan Indikator	Jumlah Skor	Kriteria
1	2	3	4
1.	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan	154	Sangat

Erma Fitriah Zikir, Gunawan, Sulhan Manaf

	prosedur		Baik
2.	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan	156	Sangat Baik
3.	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan kejelasan tugas	151	Baik
4.	Pegawai disiplin dalam memberikan pelayanan	167	Sangat Baik
5.	Tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan	154	Sangat Baik
6.	Meberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan	156	Sangat Baik
7.	Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat	151	Baik
8.	Setia pegawai memberikan pelayanan yang adil	167	Sangat Baik
9.	Pegawai sopan dan rama dalam memberikan pelayanan	154	Sangat Baik
10.	Biaya pelayanan sesuai dengan kewajaran	156	Sangat Baik
11.	Kepastian biaya pelayanan yang diberikan	150	Baik
12.	Adanya kepastian jadwal pelayanan	166	Sangat Baik
13.	Lingkungan yang nyaman	154	Sangat Baik
14.	Keamanan pelayanan yang diberikan	157	Sangat Baik
	Rata-rata	156,64	Sangat Baik

Berdasarkan hasil tabulasi, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan yang terdiri dari 14 indikator mayoritas menunjukkan pada rentang klasifikasi sangat sangat baik. Hal ini dibuktikan dari 14 indikator terdapat 13 indikator pada rentang pengklasifikasian sangat baik dan sisanya sebanyak 1 indikator pada rentang pengklasifikasian baik (rentang pengklasifikasi hal 85). Pada tabel di atas juga dapat diketahui secara keseluruhan bahwa variabel motivasi yang terdiri 14 indikator menunjukkan pada rentang pengklasifikasian sangat baik. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikutip dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.” Dari beberapa pengertian dan uraian di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan publik dilaksanakan oleh pemerintah, dalam arti barang dan jasa publik adalah tanggung jawab pemerintah melalui instansi-instansinya dari pusat sampai ke daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk pelaksanaan peraturan tertentu. Pelayanan publik berupa barang atau jasa yang tidak berorientasi profit, artinya pelayanan publik bukan untuk meningkatkan margin keuntungan tetapi untuk kepuasan masyarakat, dilaksanakan dengan biaya terendah supaya dapat dijangkau oleh golongan paling tidak mampu. Karena perlu diingat bahwa pelayanan publik harus dapat dinikmati oleh masyarakat secara keseluruhan. Sasaran dari pelayanan publik sebenarnya sangatlah sederhana, yaitu kepuasan yang didalamnya terdiri atas dua komponen besar yaitu komponen layanan dan produk

Analisa Pengaruh Motivasi, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau.

Berdasarkan hasil perhitungan regresi berganda dengan persamaan $Y = - 789 + 0,287 X_1 + 0,727 X_2$ diketahui bahwa nilai koefisien regresi dari variabel Motivasi sebesar 0,287 dan Fasilitas sebesar 0,727, bernilai positif, artinya terjadi hubungan yang searah antara Motivasi dan Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Koefisien regresi dari variabel Motivasi dan Fasilitas adalah bertanda positif yang artinya jika kedua variabel ini ditingkatkan atau nilainya meningkat maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan pegawai pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau.

Nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,963 menunjukkan ada hubungan yang sangat kuat antara Motivasi dan Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,927 yang artinya kontribusi atau sumbangan variabel Motivasi dan Fasilitas terhadap naik turunnya Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau adalah sebesar 92,7% sisanya 7,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya faktor situasi dan faktor individu. Hasil ini juga didukung dengan hasil penelitian berdasarkan rekapitulasi hasil tanggapan responden terhadap variabel motivasi yang berada pada rentang pengklasifikasian sangat termotivasi, variabel fasilitas pada rentang klasifikasi baik dan kualitas layanan pada rentang klasifikasi sangat baik. Dengan demikian Motivasi dan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Artinya semakin baik Motivasi dan Fasilitas yang diberikan maka akan semakin meningkat pula Kualitas Pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai tingkat signifikansi uji F dan uji t yang lebih kecil dari taraf nyata (5%). Hasil analisis uji F dan uji t menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan dan parsial variabel Motivasi dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau.

Collins (1982) dalam Nasir (2007) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja dapat digunakan untuk memotivasi seorang individu untuk lebih giat bekerja. Sistem pengukuran kinerja membuat tugas seorang individu lebih berarti (meaning) karena informasi yang komprehensif tentang sebuah strategi dan kinerja dapat membantu individu untuk menyadari kemana organisasi akan melangkah dan bagaimana peran mereka sesuai dengan tujuan organisasi.

Melalui pengukuran kinerja tersebut diharapkan mempengaruhi motivasi seorang dalam bekerja disuatu organisasi sehingga menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Korelasinya (hubungan) terhadap pelayanan publik, semakin sering dilakukannya pengukuran kinerja individu atau kelompok disuatu organisasi serta pemberian motivasi yang benar oleh seorang atasan akan membuat pegawai/karyawan terdorong untuk mau bekerja lebih baik dan lebih giat, sehingga hal ini dapat mengundang perhatian bagi publik. Artinya, masyarakat percaya bahwa organisasi tersebut mampu dikelola dengan baik. (Muhammad Nasir,2007).

Hasil penelitian di atas sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Swasta dalam Rizky dan Hanifa (2014:4) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan tindakan-tindakan dan hubungan sosial yang dilakukan oleh perorangan, kelompok maupun organisasi untuk menilai, memperoleh dan menggunakan barang-barang melalui proses pertukaran atau pembelian yang diawali dengan proses pengambilan keputusan yang menentukan tindakan-tindakan tersebut.

Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizky dan Hanifa (2014) yang meneliti pengaruh Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan Perumahan Obama PT. Nailah Adi Kurnia SEI Mencirim Medan. Penelitian tersebut menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis statistik dan pembahasan, maka penulis dapat menguraikan beberapa kesimpulan yang berhubungan dengan pengaruh Motivasi dan Fasilitas terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Terdapat hubungan yang sangat kuat antara motivasi dan fasilitas dengan kualitas pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau. Hai ini sesuai dengan nilai Koefisien Korelasi Berganda (R) sebesar 0,963. 2) Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau di pengaruhi oleh Motivasi dan Fasilitas sebesar 92,7% dan sisanya 7,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak menjadi variabel dalam penelitian ini. 3) Motivasi dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoloer Sekretariat Daerah Kota Baubau. 4) Motivasi dan Fasilitas, masing-masing berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Bagian Umum dan Protokoloer Sekretariat Daerah Kota Baubau

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang di dapat, maka beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut: 1) Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau Sebagai perusahaan sebagai salah satu unit kerja yang sangat penting, maka harus tetap mempertahankan Motivasi demi menjaga nama baik (Reputasi) yang sudah dibangun. 2) Dalam penentuan Fasilitas yang mendukung pekerjaan pegawai pada Bagian Umum dan Protokoler Sekretariat Daerah Kota Baubau harus disesuaikan lagi dengan kebutuhan kerja. 3) Mempertahankan kualitas pelayanan sebagai standar pelayanan untuk unit kerja yang lain yang ada di Kota Baubau.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Muhammad. 1984. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Angkasa.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asnawi, Sahlan. 2002. Teori Motivasi; Dalam Pendekatan Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: Studia Press.
- Bernardine, John H., and Joyce E.A. Russel. 1993. Human Resources Management : an Experiential Approach. New York:Me Graw-Hill Inc.
- Gibson,James L. 1994. Organisasi dan Manajemen Perilaku, Stuktur, Proses. Terjemahan Djoerban Wahid, S.H. Jakarta: Erlangga.
- Gomes, Faustino Cardoso, 1995, Manajemen Sumber Daya Manusia, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heidjrachman, dan Suad Husnan. 1990. Manajemen Personalia. Yogyakarta: BPFE.
- Lateiner, R. Alfred. 1980. Tehnik Memimpin Pegawai dan Pekerja.Terjemahan Imam Soejono. Jakarta: Aksara Baru.
- Lukman Sampara. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta : STIA-LAN Press Mahmudi.
2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik, MaUPP, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta.
- Moekijat. 1989. Manajemen Kepegawaian. Bandung: Mandar Maju.
- Prijodarminto, Soegeng. 1994. Disiplin Kiat Menuju Sukses. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Siagian, Sondang P. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, Bedjo. 1990. Manajemen Modern. Bandung: Sinar Baru.
- , 2003. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, M.Richard.1980.Efektivitas Organisasi kaidah Tingkah Laku. Terjemahan Dra. Magdalena Jamin. Jakarta: Ghalia.
- Sudjana. 2002. Metode Statistika. Bandung:Tarsito.

- Sudarmanto., 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiono, 1997. Metode Penelitian Administrasi. Bandung. Alfabeta.
- Suradinata, Ermaya. 1997. Pemimpin dan Kepemimpinan Pemerintah Pendekatan Budaya, Moral, dan Etika. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarto. 1987. Dasar-dasar Organisasi. Jakarta: Gajah Mada Universitas.