

PEMBERDAYAAN PEGAWAI, MOTIVASI KERJA, DAN KUALITAS PELAYANAN

Sulaiman Zuhdi dan Mayarni

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Employee Empowerment, Work Motivation, and Quality of Service. This study aimed to determine the effect of employee empowerment on service quality, the influence of work motivation on service quality and jointly want to see the effect of employee empowerment and motivation to work on the quality of service in the Department of Population and Civil Registration in Pekanbaru. The method used in this study is a survey method with a sampling technique in total sampling. Data analysis technique used is simple linear regression. Test the validity of the instrument used by the Pearson correlation coefficient and Cronbach's reliability test. The data used is quantitative data. The results showed that employee empowerment positive and significant effect on service quality, employee motivation positive and significant effect on service quality, employee empowerment and simultaneously work motivation positive and significant impact on the quality of service with coefficient of determination (r^2) of 0.458 means that 45.8% of quality of service in the Department of Population and Civil Registration Pekanbaru City is influenced by employee empowerment and motivation of employees.

Abstrak: Pemberdayaan Pegawai, Motivasi Kerja, dan Kualitas Pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan, pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan dan secara bersama-sama ingin melihat pengaruh pemberdayaan pegawai dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara total sampling. Teknik analisa data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, secara simultan pemberdayaan pegawai dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,458 artinya 45,8% kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dipengaruhi oleh pemberdayaan pegawai dan motivasi kerja pegawai.

Kata Kunci: pemberdayaan pegawai, motivasi kerja, kualitas kerja

PENDAHULUAN

Organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan selalu memperbaiki kualitas layanannya, dalam rangka memenuhi keinginan/kepuasan *stakeholder*-nya. Mengingat organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai ciri pertanggungjawaban publik, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Oleh sebab itu, dalam pelayanan publik sudah saatnya pemerintah mengubah strategi dan orientasi yang selama ini hanya digerakkan oleh peraturan dan berorientasi pada birokrasi menjadi strategi yang digerakkan oleh misi dan berorientasi kepada pelanggan.

Salah satu fungsi pemerintah yang kini banyak menjadi sorotan masyarakat adalah pelayanan

publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kini semakin mengemuka bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebenarnya pelayanan itu diberikan untuk memenuhi kepentingan yang merupakan hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik. Kebijakan pelayanan oleh pemerintah selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dikonsepsikan untuk orang perorangan.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh pemerintah. Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang

lebih baik dari pemerintah harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk itu pemerintah harus bisa menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat melalui penyediaan aparatur negara yang mempunyai kemampuan dan kreatifitas serta fasilitas yang mendukung didalam pelaksanaan kegiatannya.

Pemberdayaan pegawai pada dasarnya adalah memberikan kebebasan kepada pegawai untuk mengambil keputusan yang baik mulai dari perencanaan pekerjaan sampai mengevaluasi pekerjaannya. Hal ini didukung oleh Mulyadi (1998) yang menyatakan bahwa pemberdayaan pegawai berarti memampukan dan memberi kesempatan kepada pegawai untuk merencanakan, mengimplementasikan rencana dan mengendalikan rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Stewart (1998) mengatakan komponen-komponen yang perlu mendapat perhatian dalam rangka pemberdayaan pegawai adalah membuat mampu (*enabling*), mempermudah (*facilitating*), berkonsultasi (*consulting*), bekerjasama (*collaborating*), membimbing (*mentoring*), dan mendukung (*supporting*).

Selain itu, pegawai yang telah diberdayakan akan lebih merasa percaya diri dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dan akan menumbuhkan motivasi kerja di dalam dirinya sehingga hal ini dapat terwujud dalam kualitas pelayanan yang diberikan. Bagi pegawai yang telah diberdayakan akan dapat termotivasi dan mau menyumbangkan gagasan, inisiatif, proaktif dan fleksibel dengan perasaan bangga dan merasa memiliki yang pada gilirannya akan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dengan kata lain, pemberdayaan pegawai dan peningkatan motivasi kerja penting dilakukan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena pegawai yang telah memiliki motivasi kerja yang tinggi akan berusaha menjadi profesional dalam pekerjaannya dan lebih mandiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat..

Pemberian pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama yang

menyangkut pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), Disdukcapil Kota Pekanbaru masih belum bisa memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari waktu penyelesaian pembuatan KTP dan KK. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 20 tahun 2008 yang menyatakan proses pembuatan KTP dan KK selama 14 hari kerja jika berkas-berkas lengkap, ternyata di lapangan masih banyak kita temui proses penyelesaian KTP dan KK yang melebihi waktu tersebut. Hal ini tentu menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan dari masyarakat yang menerima pelayanan dari Disdukcapil.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh pemberdayaan pegawai dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Metode survei yang digunakan adalah untuk mengumpulkan data dari sampel penelitian, yaitu pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru. Penelitian ini menguji hipotesa pengaruh pemberdayaan pegawai terhadap kualitas pelayanan, pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan dan pengaruh pemberdayaan pegawai dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Karena populasinya relatif terjangkau, maka seluruh populasi dijadikan sampel. Pengolahan data dilakukan untuk memenuhi asumsi yang dituntut dalam perhitungan statistik parametrik, sedangkan analisa datanya dilakukan dengan regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Sebelum daftar pertanyaan diberikan pada responden, maka terlebih dahulu harus dilakukan uji coba pertanyaan. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan kepada 15 orang responden. Setelah dilakukan uji validitas maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas data yaitu dengan melihat nilai cronbach's alpha. Jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari alpha hitung, maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel.

Uji Hipotesis Parsial

Pengujian analisis secara parsial dilakukan dengan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.283	5.538			1.496	.139	
PemberdayaanPegawai	.606	.119	.443	5.104	.000	.867	1.154
MotivasiPegawai	.363	.084	.375	4.324	.000	.867	1.154

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Selanjutnya dari hasil tersebut dapat disusun sebuah persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dalam persamaan ini besarnya nilai konstanta dan koefisien variabel bebas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 8,283 ini artinya apabila Pemberdayaan Pegawai (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) dalam keadaan tetap maka Kualitas Pelayanan (Y) akan bernilai sebesar 8,283
- Pengaruh Pemberdayaan Pegawai (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 0,61 dengan asumsi Motivasi Kerja (X_2) dalam keadaan tetap
- Pengaruh Motivasi Kerja (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,36 dengan asumsi Pemberdayaan Pegawai (X_1) dalam keadaan tetap

Selanjutnya untuk membuktikan apakah pengaruh masing-masing variabel ini signifikan atau tidak dapat ditunjukkan dari nilai Sig variabelnya sebagai berikut:

- Nilai Sig Pemberdayaan Pegawai sebesar $0,00 < 0,05$ berarti dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.
- Nilai Sig Motivasi Kerja sebesar $0,00 < 0,05$ berarti dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti pemberdayaan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Uji Hipotesa Simultan

Uji determinasi (R^2) dengan menggunakan SPSS maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Determinasi

Model Summary								
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics			
					RSquare Change	F Change	df	Sig
1	.677 ^a	.458	.445	6.498	.458	35.118	2	.000 ^a

a. Predictors: (Constant), PemberdayaanPegawai

Uji determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besar proporsi variasi variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat. Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi 0,458 artinya bahwa 45,8% variasi variabel terikat mampu dijelaskan oleh variabel bebasnya, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Selanjutnya dilakukan Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap variabel terikat. Apabila signifikan ($Sig < \alpha = 0,05$), maka H_0 ditolak H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara pemberdayaan pegawai dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Hasil perhitungan regresi linier berganda yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai F hitung adalah 35.118 dengan Sig 0,00, ternyata nilai $Sig 0,00 < 0,05$ yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pemberdayaan pegawai dan motivasi kerja secara simultan terhadap kualitas pelayanan

SIMPULAN

Variabel pemberdayaan pegawai yang meliputi memberi kemampuan, memperlancar, berkonsultasi, bekerjasama, membimbing dan mendukung sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Begitu juga dengan motivasi kerja yang meliputi ketekunan dan kesabaran, semangat kerja, kegairahan dalam bekerja dan inisiatif dalam bekerja menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Secara bersama-sama kedua variabel ini menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dalam arti semakin

baik pemberdayaan dan motivasi kerja pegawai, maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Begitu pula sebaliknya apabila pemberdayaan dan motivasi kerja kurang baik, maka kualitas pelayanan kepada masyarakat akan kurang baik pula.

DAFTAR RUJUKAN

- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management. Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall International.
- Manullang, M. 2002. *Managemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Moenir, HAS. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi, 1998, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Aditya Media
- Sedarmayanti, 1999. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*, Jakarta: Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Stewart, Aileen Mitchell, 1998, *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Kanisius.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi.