

**PENGARUH MOTIVATION TERHADAP SERVICE QUALITY YANG
BERDAMPAK PADA PUBLIC SATISFACTION MASYARAKAT DESA CISITU
SUKABUMI**

Bambang Somantri

Program Studi Manajemen, Institut Manajemen Wiyata Indonesia
bsomantri@imwi.ac.id

Fitri Andriani Nurhasanah

Program Studi Manajemen, Institut Manajemen Wiyata Indonesia
fitriandriani628@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan guna mengetahui: (1) Pengaruh motivasi atas kualitas pelayanan, (2) Pengaruh kualitas pelayanan atas kepuasan masyarakat, (3) Pengaruh motivasi atas kepuasan masyarakat, dan (4) Apakah variabel kualitas pelayanan dapat memediasi pengaruh motivasi atas kepuasan masyarakat. Subjek kajian ini adalah masyarakat Desa Cisitu, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang dipakai pada kajian ini adalah Analisis Jalur (Uji Efek Mediasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Motivasi berpengaruh secara positif atas Kualitas Pelayanan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial atas Kepuasan Masyarakat. (3) Motivasi secara Positif berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, dan (4) Kualitas pelayanan merupakan variabel yang dapat memediasi pengaruh Motivasi terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian lebih lanjut dibutuhkan oleh instansi ini agar pegawai mampu meningkatkan pelayanan yang lebih baik pada masyarakat Desa Cisitu.

Kata Kunci: Motivasi, Kualitas pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This study is intended to determine: (1) The effect of motivation on service quality, (2) The influence of service quality on community satisfaction, (3) The influence of motivation on community satisfaction, and (4) Whether the service quality variable can mediate the influence of motivation on community satisfaction. The subject of this study is the community of Cisitu Village, with the number of respondents in this study as many as 100 people. The data analysis method used in this study is Path Analysis (Mediation Effect Test). The results of the study show that (1) Motivation has a positive effect on Service Quality. (2) Service quality has a partial effect on Community Satisfaction. (3) Motivation has a positive effect on community satisfaction, and (4) service quality is a variable that can mediate the influence of motivation on community satisfaction. Further research is needed by this agency so that employees are able to improve better services for the people of Cisitu Village.

Keywords: Motivation, Service Quality, Public Satisfaction.

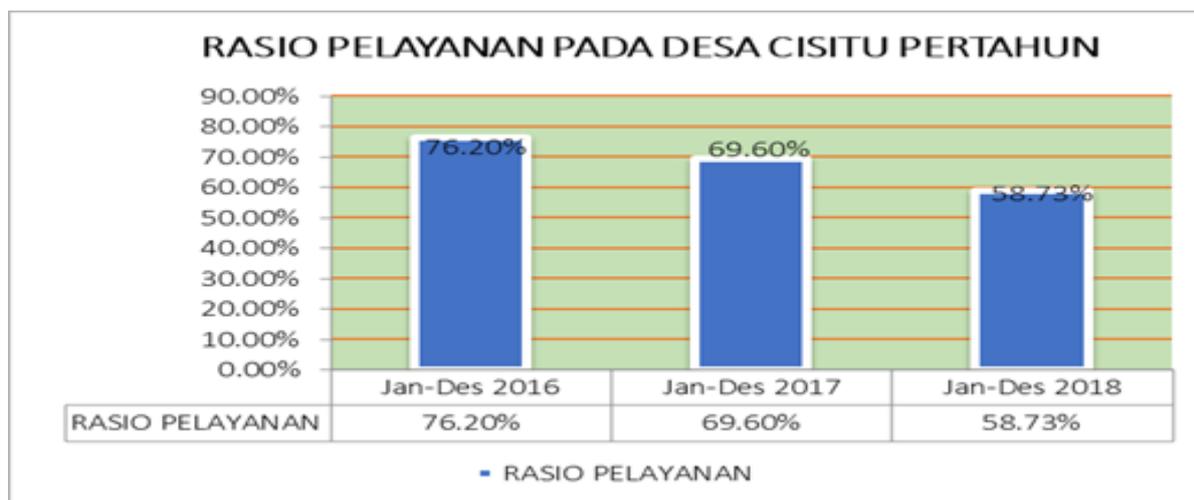
Pendahuluan

Pada saat ini karyawan dianggap sebagai salah satu instrumen organisasi yang sangat penting dan perlu dikembangkan guna mendorong kelangsungan hidup dan mencapai tujuan organisasi. Pegawai di sebuah perusahaan pada hakikatnya merupakan sumber utama organisasi yang tidak tergantikan oleh aspek lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, meskipun sarana dan fasilitasnya lengkap tidak akan bermanfaat tanpa ada pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan yang dicapai merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai negeri aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan mampu dan selalu siap untuk menjalankan tugas dan melayani masyarakat dengan baik.

Seorang pegawai negeri dituntut untuk selalu bekerja dengan semangat yang tinggi maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan lebih baik dan tidak terkesan lamban serta malas, motivasi kerja seorang pegawai merupakan hal yang penting dalam melakukan pekerjaan (Wiyata, Nuraeni, & Somantri, 2019). Motivasi kerja seorang pegawai sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Wiyata & Haryanto, 2018). Menurut (Rani & Mayasari, 2015) Motivasi dinyatakan sebagai dorongan yang membuat seseorang melakukan sesuatu. Dengan demikian, jika motivasi seorang karyawan tinggi maka pelayanan yang diberikan tersebut akan baik dan masyarakat akan merasa senang. Sebaliknya, jika motivasi seorang pegawai rendah maka pelayanan yang diberikan pun akan buruk dan masyarakat akan merasa kecewa serta tidak senang. Maka menurut

situasi tersebut bisa disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh motivasi pegawai dalam bekerja, serta tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pegawai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pelayanan publik dapat diartikan sangat luas, artinya tidak hanya sekedar memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat, tetapi juga mencakup semua kegiatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung oleh pemerintah. Selain itu, PNS harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Desa Cisitu Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi merupakan contoh instansi pemerintah yang harus melayani masyarakat yang membutuhkan integritas administrasi, surat-surat, dll. Desa Cisitu ini merupakan instansi pemerintahan yang selalu membimbing mereka yang bertugas memberikan pelayanan publik untuk melakukan yang terbaik untuk melayani masyarakat. Namun pada kenyataannya tidak semua pegawai Desa Citu dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, begitu juga dengan semangat kerja pegawai, dan tidak semua pegawai memiliki semangat kerja yang tinggi, sehingga hal ini akan mempengaruhi kinerja seluruh pegawai dan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap Kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Terkait hal tersebut saya sampaikan rasio pelayanan pada Desa Cisitu, yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Rasio Pelayanan

Sumber: Desa Cisititu 2017

Berdasarkan tabel di atas yang menyatakan bahwa rasio pelayanan Desa Cisititu pada tahun 2016-2018 dapat dikatakan menurun dan kurang maksimal dengan angka yaitu 2016 sebesar 76,20%, 2017-69,60% dan 2018-58,73%. Menurunnya rasio pelayanan ini mungkin disebabkan oleh kurangnya motivasi dari pegawai desa itu sendiri, ditambah dengan sumber daya manusia yang kurang mumpuni jika dilihat dari status pendidikan terakhir yang didominasi oleh lulusan SLTA sebanyak 8 orang atau 66,7%, sehingga menyebabkan tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Hal tersebut dapat mendorong kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan.

Pelayanan publik ini merupakan aspek yang amat penting karena berkaitan dengan masyarakat banyak yang mempunyai kebergaman prioritas dan tujuan. Kebutuhan untuk mengurus KTP (Kartu Tanda Pengenal) mengingat seiring dengan habisnya masa berlaku, banyaknya peminta untuk pengurusan KK (kartu keluarga), Balik Nama Sertipikat, dan lain sebagainya. Maka, Desa Cisititu perlu mencakup pelayanan yang bermutu dan on time. Seiring dengan peningkatan sering ditemui

dengan berbagai komplain masyarakat mengenai menurunnya tingkat keprofesionalisme dalam rangka pelayanan publik. Ada banyak masalah dengan keluhan masyarakat, yaitu lambatnya kecepatan pemrosesan perangkat itu sendiri, lambatnya kecepatan pemrosesan, dan banyak masalah lain yang membuktikannya. Makanya masyarakat banyak bertanya-tanya, akibatnya masyarakat kecewa dan mulai meragukan integritas penyelenggara layanan yang adil.

Pada sistem pelayanan yang diberikan dari pegawai Desa Cisititu bahwa sebagian masyarakat merasa senang dan adapula yang merasa tidak senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Desa Cisititu. Kondisi demikian kiranya juga mengurung Desa Cisititu sebagai kantor yang berkonotasi pelayanan masyarakat (*public service*). Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan yang maksimal adalah hak semua orang, dan pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan sebagai pelayanan masyarakat. Namun, hal itu tampaknya belum tercapai.

Masalah pertama dengan kecepatan pelayanan administrasi pada masyarakat Desa Cisititu masih dianggap kurang optimal.

Masalah kedua sarana dan prasarana yang ada masih sangat kurang, contohnya pelayanan Desa Csi Tu belum bisa dilakukan secara online, masyarakat bisa mengakses apa saja yang harus dilakukan untuk mempermudah pengelolaan, sehingga pada akhirnya akan ada Tak sedikit orang yang hilir mudik Bosan berjalan kaki untuk mengetahui jalur pengelolaan dan berbagai kebutuhan. Selain itu kurangnya sarana transportasi sehingga menyulitkan pegawai desa dalam menjalani tugas lapangan.

Tinjauan Pustaka

1. Motivation

Motivasi merupakan energi, kekuatan atau dorongan yang dimiliki oleh seseorang yang bisa memberikan efek yang kuat dan antusias yang tinggi untuk mencapai tujuan yang diinginkannya, baik yang berasal dari dalam dirinya sendiri (*instrinsik motivation*) maupun dari luar diri seseorang (*ekstrinsik motivation*) (Maslow, 2013).

Motivasi menurut (Permana, 2016), (Kanfer, Jones dan George) motivasi merupakan kekuatan psikologis yang akan menentukan arah dari perilaku seseorang (*direction of a person behavior*), tingkat upaya (*level of effort*) dari seseorang dan tingkat ketegaran (*level of persistence*) pada saat orang tersebut dihadapkan pada rintangan dan masalah. Arah dari perilaku seseorang menunjukkan seorang karyawan dapat memilih untuk berperilaku datang tepat waktu atau selalu datang telambat, pilihan tersebut pasti didasari oleh motivasi, tingkat upaya menunjukkan sampai sejauh mana upaya seorang karyawan mencapai suatu hasil, dan tingkat ketegaran menunjukkan seseorang yang dihadapi masalah apakah

akan tetap berusaha menyelesaikannya atau menyerah.

Dalam penelitian (Permana, 2016) memberikan definisi motivasi sebagai “kemauan yang ditunjukkan seorang untuk mengeluarkan upaya terbaik dalam mencapai tujuan organisasi/perusahaan, dimana kebutuhan tersebut terpenuhi atau tidaknya melalui usaha yang dia lakukan”.

Menurut (Sudaryo, Aribowo, & Sofiati, 2018) mengatakan bahwa istilah motivasi bersal dari kata motif yang dapat diartikan sebagai kekuatan dalam diri individu yang menyebabkan individu tersebut berbuat atau bertindak. Motif tidak dapat diamati secara langsung, tetapi dapat diinterpretasikan dalam tingkah lakunya, berupa rangsangan, dorongan serta pembangkit tenaga munculnya suatu tingkah laku tertentu (Wiyata & Ayustiana, 2020). Terdapat lima dimensi untuk motivasi kerja pegawai menurut Abraham Maslow dalam buku (Nursam, 2017) yaitu sebagai berikut:

a. Kebutuhan Fisiologis (*Physiological Needs*)

Mencakup kebutuhan dasar manusia untuk bertahan hidup seperti kebutuhan akan makanan, minuman, tempat tinggal, kebutuhan seksual, dan lain sebagainya.

b. Kebutuhan akan Rasa Aman (*Safety Needs*)

Yaitu kebutuhan untuk memperoleh rasa aman atau terlindungi dari berbagai bentuk ancaman, bahaya, dan kekerasan, baik kekerasan fisik maupun mental.

c. Kebutuhan Sosial (*Social Needs*)

Merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk diterima oleh lingkungannya. Termasuk ke dalam

kelompok kebutuhan ini misalnya kebutuhan untuk dicintai dan mencintai, dan kebutuhan untuk menjalin persahabatan.

d. Kebutuhan akan Penghargaan (*Esteem Needs*)

Merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk memperoleh penghargaan serta pengakuan dari orang lain. Misalnya kebutuhan otonomi, perhatian dan status.

e. Kebutuhan Aktualisasi Diri (*Self Actualization Needs*)

Merupakan kebutuhan yang dimiliki seseorang untuk mewujudkan dirinya sendiri sesuai dengan apa yang dia inginkan.

2. Service Quality

Dewasa ini konsep pelayanan menjadi faktor yang sangat dominan dalam keberhasilan suatu organisasi. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan bagi suatu perusahaan ataupun instansi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan dan menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Secara harfiah service quality terdiri dari dua kata yaitu service atau layanan dan quality atau kualitas. Service merupakan suatu kegiatan yang dapat dirasakan tetapi tidak berwujud, sedangkan quality merupakan gambaran baik buruknya suatu produk atau jasa.

Menurut Kotler dalam (Santos, 2003) service quality adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Menurut (Tjiptono, 2019) service quality merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat

memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut (Kotler & Keller, 2016) menyebutkan lima dimensi service quality yang harus dipenuhi yaitu: “*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*”.

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk melakukan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik perusahaan misalnya gedung, tersedianya lahan parkir, kelengkapan peralatan, kebersihan, kerapian serta penampilan pegawai, maka aspek tangibles menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Aspek ini berkaitan dengan hal – hal yang terlihat dalam pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu, sistem komputerisasi yang berjejaring sehingga memudahkan alur informasi dan lain sebagainya. Tentunya semakin baik berkerjanya alat – alat tersebut dan dapat diandalkan menurut persepsi pengguna layanan maka akan mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan suatu instansi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan terkait dengan kecepatan dan jauh dari kesalahan. Kepastian dalam pelayanan merupakan sebuah keharusan sebab pada sisi inilah akan dibina rasa kepercayaan antara pengguna layanan dengan organisasi penyedia layanan. Oleh karenanya, konsistensi pelayanan merupakan sebuah kondisi yang hendaknya

hadir dalam penyelenggaraan pelayanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat atau responsif, serta memberikan informasi yang jelas dan mudah untuk dimengerti. Hal ini merujuk pada ketanggapan dari petugas pelayanan akan meningkatkan rasa nyaman pengguna layanan dalam berinteraksi dengan organisasi.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan memberi jaminan dan kepastian pelayanan yang merupakan pengetahuan dan kesopanan pegawai, serta kemampuan berkomunikasi untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat. Aspek ini merupakan salah satu yang paling diharapkan oleh pelanggan. Pegawai yang ramah akan menjadi salah satu faktor deteminan bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

e. Empati (*Empathy*)

Yaitu kesediaan pegawai dan suatu instansi untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Artinya, Nampak upaya yang serius dari pegawai untuk membantu orang yang dilayaninya agar keluar dari masalah yang tengah dihadapi.

3. Public Satisfaction

Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kemampuan yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika

kemampuan berada dibawah harapan, pelanggan tidak senang. Jika kemampuan memenuhi harapan maka pelanggan senang. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan amat puas dan senang. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian, kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan reaksi dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering dikacaukan dengan definisi kepuasan pelanggan atau customer satisfaction, yang hanya dibedakan berdasarkan siapa penyediannya dan apa motivasinya memberikan layanan.

Penyelenggara pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan usaha yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan memberikan pelayanan publik. Dimensi Publik Satisfaction dapat diukur menggunakan metode pengukuran. Bob Sabran (2017) dalam Kotler & Keller (2012):

a. Kinerja

Merupakan kepuasan atas kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam melayani pelanggan/masyarakat dengan cepat dan tepat.

b. Harapan

Yaitu kepuasan atas terpenuhinya janji serta keinginan masyarakat. Harapan memiliki peran penting sebagai standar perbandingan dalam menilai mutu pelayanan tersebut maupun public satisfaction.

4. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa motivation dan service quality berpengaruh positif dan signifikan atas public satisfaction diperoleh dari hasil penelitian (Astriani, 2016). Penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa motivation employee berpengaruh terhadap public satisfaction diperoleh dari hasil penelitian (Shahzad, 2018) yang berjudul “*Impact of employee motivation on customer satisfaction: study of airline industry in pakistan*”.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai adalah metode penelitian analisis kuantitatif. Penelitian analisis kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada numerical atau angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta penampilan hasilnya.

1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian yang dipilih bertempat di Desa cisitu Kecamatan Nyalindung kabupaten Sukabumi. Waktu penelitian belum ditentukan, karena penelitian melihat kejadian nyata yang terjadi di desa tersebut.

2. Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013) populasi adalah bidang umum yang mencakup atas objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu, ditentukan untuk dipelajari dan kemudian disimpulkan. Populasi dalam penelitian ini yaitu 100 responden masyarakat desa

cisitu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling, yaitu Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

3. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai pada kajian ini adalah melalui data mentah yaitu melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan penyebaran kuisisioner secara langsung kepada masyarakat Desa Cisitu.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dipakai pada kajian ini adalah metode deskripsi kuantitatif, skala likert. Alat analisis data yang dipakai pada kajian ini adalah SPSS 21 Version.

5. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur kevalidan dan kesahihan suatu kuesioner (Ghozali, 2016) Suatu kuesioner dikatakan valid bila pertanyaan/pernyataan mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, dan memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat.

Tabel 1. Tabel Validitas

Variabel	Dimensi	Nilai r tabel	Nilai r hitung	Ket
<i>Motivation</i>	KF1	0,196	0,640	Valid
	KARA1	0,196	0,767	Valid
	KS1	0,196	0,783	Valid
	KAP1	0,196	0,753	Valid
	KAD1	0,196	0,647	Valid

<i>Service Quality</i>	BF1	0,196	0,305	Valid
	BF2	0,196	0,541	Valid
	BF3	0,196	0,620	Valid
	K1	0,196	0,620	Valid
	K2	0,196	0,625	Valid
	K3	0,196	0,418	Valid
	DT1	0,196	0,573	Valid
	DT2	0,196	0,542	Valid
	DT3	0,196	0,412	Valid
	J1	0,196	0,525	Valid
	J2	0,196	0,520	Valid
	E1	0,196	0,648	Valid
	E2	0,196	0,583	Valid
<i>Public Satisfaction</i>	KN1	0,196	0,646	Valid
	KN2	0,196	0,646	Valid
	KN3	0,196	0,488	Valid
	KN4	0,196	0,495	Valid
	H1	0,196	0,533	Valid
	H2	0,196	0,545	Valid
	H3	0,196	0,569	Valid
	H4	0,196	0,622	Valid

Sumber: Hasil Olah Data penelitian (2019)

Berdasarkan data yang disajikan pada kolom di atas menyatakan bahwa dari seluruh item pertanyaan yang sudah diajukan kepada responden telah dinyatakan valid, karena pada masing masing unit pertanyaan di atas mempunyai value yang besar dan melebihi nilai signifikansi 0,05, sedangkan nilai r tabel dari N-100 adalah 0,196. Sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa seluruh data tersebut dinyatakan valid, karena r hitung > r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Gojali (2016) Reliabilitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang berupa suatu indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Hasil output nilai cronbach alpha dari variabel motivation adalah sebesar 0,765 yang artinya variabel tersebut dapat diterima dan variabel service quality juga memiliki nilai cronbach alpha sebesar 0,755 artinya dapat diterima serta variabel yang terakhir yaitu public satisfaction nilai cronbach's alpha 0,781 yang juga dapat diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut sudah menduduki suatu kondisi yang dikatakan reliabel.

6. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas menurut (Ghozali, 2016) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak.

Test ini telah memiliki nilai signifikansi (Asymp.Sig. (2-tailed)) sebesar 0,024. Nilai signifikansi pada uji normalitas ini lebih besar dari 0,05, ($0,024 > 0,05$), sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan yang dapat menyatakan bahwa nilai tersebut telah mencapai normal dan pada uji normalitas ini data yang dihasilkan sudah terpenuhi.

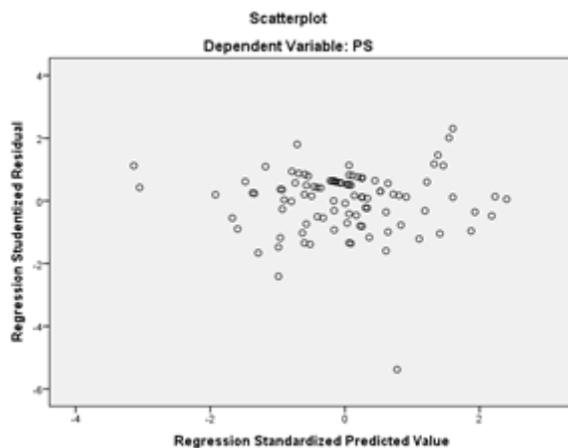
b. Uji Multikolinearitas

Menurut (Ghozali, 2016) menyatakan uji multikolinearitas merupakan alat uji dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi yang telah ditemukan mempunyai hubungan antara variabel bebas. Melihat hasil output di atas menunjukkan bahwa variabel *Motivation* (M) dan *Service Quality* (SQ) mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yaitu sebesar 1,001 yang artinya nilai tersebut kurang dari < 10 , dan telah memiliki nilai *Tolerance* sebesar

0,999 yang berarti lebih dari $> 0,10$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel bebas (*Independent*) tersebut tidak memiliki masalah multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan penyebaran variabel bebas, penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik, dengan kata lain homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Gambar di bawah ini menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas:



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil Olah Data Penelitian, (2019)

Dari grafik Scatterplot di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak di atas maupun di bawah dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil di atas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi tersebut layak dipakai untuk memprediksi suatu keberhasilan Public Satisfaction.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menurut Imam Gojali (2016) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Perolehan nilai R Square sebesar $0,159 = 15,9\%$, sedangkan sisanya telah dipengaruhi dan dijelaskan oleh perubahan atau variabel yang lain sebesar $84,1\%$.

e. Uji t (Uji Parsial)

Imam Ghazali mengemukakan bahwa Uji t ini dilakukan untuk mengetahui secara parsial apakah variabel independen motivation dan service quality berpengaruh terhadap variabel dependen public satisfaction.

Nilai t hitung variabel motivation (X) lebih kecil dari nilai t tabel ($1,660 < 3,485$) dengan tingkat signifikan di atas $0,05$ yaitu sebesar $0,454$ ($0,001 > 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai t hitung variabel service quality (Y) lebih besar dari pada nilai t tabel ($1,660 > 3,524$) dengan tingkat signifikan di bawah $0,05$ yaitu $0,001$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil dan Pembahasan

A. Pengaruh Motivation terhadap Service Quality

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan tidak terdapat pengaruh dari variabel motivation (X) terhadap service quality (Y) pada Desa Cisu. Hal tersebut diperoleh dari hasil uji statistik regresi dengan nilai t hitung $-0,281$ dan dengan nilai signifikansi yaitu $0,779$ lebih besar dari nilai signifikansi $0,05$ ($0,779$

$< 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai yaitu sebesar $-0,064$. Maka hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini terbukti bahwa “motivation (X) tidak berpengaruh terhadap service quality (Y) Desa Cisitu”.

Menurut Robbins dan Coulter (2004) dalam buku (Solihin, 2009), menunjukkan adanya tiga unsur yang membentuk motivasi seseorang. Pertama, unsur upaya (*effort*) yang akan menunjukkan ukuran intensitas dari dorongan (*drive*) yang dimiliki seseorang. Dalam hal ini seseorang yang termotivasi akan menunjukkan upaya yang lebih besar (kerja keras) untuk mencapai sesuatu, dibandingkan orang yang tidak termotivasi. Kedua, unsur tujuan organisasi/perusahaan. Dalam hal ini perlu ditekankan bahwa kerja keras yang dilakukan seseorang pegawai harus selaras dengan tujuan yang dicapai perusahaan. Tujuan yang tidak selaras akan menimbulkan sesuatu yang bersifat kontra produktif bagi perusahaan. Unsur ketiga, kebutuhan (*needs*) yang menunjukkan keadaan internal seseorang yang mengakibatkan orang tersebut tertarik kepada hasil-hasil tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambo Talle dengan judul “pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan pada unit layanan pengadaan kabupaten Mamuju Utara”, Noor Ikhsan Muttaqin, Djumadi dan Muhammad Noor dengan judul penelitian “pengaruh motivasi kerja terhadap pelayanan publik di kantor camat Tenggara kabupaten Kutai Kertanegara”, hasil dari dua penelitian ini menyebutkan bahwa motivation berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *service quality*.

B. Pengaruh Service Quality terhadap Public Satisfaction

Berdasarkan hasil uji statistik yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel service quality (Y) terhadap public satisfaction (Z) pada Desa Cisitu. Hal ini diperoleh dari hasil uji statistik regresi dengan nilai t hitung yaitu 4,556 dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dan nilai koefisien regresi yaitu sebesar 0,288. Maka hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini terbukti yaitu “service quality (Y) berpengaruh positif terhadap *public satisfaction* (Z) pada Desa Cisitu”.

Thoha dalam Sedarmayanti (2009) mengemukakan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Teori yang telah dipaparkan di atas bahwa pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dan dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andrianto Wahyu Eka P dengan judul penelitian yaitu “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat”, dan Dahmiri dan Vera Suzana “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sarolangun”, hasil dari dua penelitian tersebut menyebutkan bahwa service quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap public satisfaction.

C. Pengaruh Motivation terhadap Public Satisfaction

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan uji statistik menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dari variable motivation (X) terhadap public satisfaction (Z) Desa Cisitu. Hasil tersebut diperoleh dari statistik uji regresi dengan nilai t hitung

yaitu 0,297 dengan nilai signifikansi sebesar 0,767 lebih besar dari 0,05 ($0,767 > 0,05$), dan nilai koefisien regresi yaitu 0,043. Maka dapat disimpulkan bahwa "motivation (X) tidak berpengaruh terhadap public satisfaction (Z) pada Desa Cisit".

Menurut teori ekspektansi dalam buku Solihin Ismail, 2009 bahwa seseorang akan termotivasi untuk melakukan upaya terbaiknya apabila ia memiliki ekspektansi, yaitu persepsi yang dimiliki seseorang bahwa upaya yang dilakukannya tersebut akan menghasilkan kinerja yang tinggi. Tetapi apabila menurut persepsi mereka, apa pun upaya yang mereka lakukan tidak akan menghasilkan kinerja yang tinggi, kemungkinan orang tersebut tidak akan termotivasi untuk mengeluarkan upaya terbaiknya. Dengan demikian, motivasi dalam sebuah organisasi sangat diperlukan agar semua tujuan dapat tercapai.

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pr. Ndedi Alain dan Mr. Ajonina Marcelus U dengan judul penelitiannya yaitu "the impact of employee motivation on customer satisfaction within private higher institutions in the south west region of cameroon", hasil dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa motivation berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap public satisfaction.

D. Service Quality merupakan variabel yang dapat memediasi pengaruh Motivation terhadap Public Satisfaction

Berdasarkan hasil dari uji statistik menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif bahwa X melalui Y terhadap Z diketahui pengaruh langsung yang diberikan X terhadap Z yaitu $P1 = 0,043$. Sedangkan pengaruh tidak langsung X melalui Y terhadap Z yaitu koefisien path Motivation ke Service Quality atau $P2$ dikalikan dengan koefisien path dari Service Quality ke Public Satisfaction atau $P3$ yaitu sebesar $= -0,064 X$

$0,288 = -0,018$, dan total pengaruh yang diberikan X terhadap Z adalah pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung yaitu $= 0,043 + (-0,018) = 0,025$. Kemudian nilai t hitung yang diperoleh adalah sebesar $-0,014$ yang berarti lebih kecil dari nilai t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,05. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa koefisien mediasi $-0,018$ yang berarti tidak terdapat pengaruh mediasi.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, menyatakan bahwa untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan dalam bab sebelumnya, maka telah didapatkan jawaban atas rumusan masalah dan juga simpulan dari penelitian ini, diantaranya yaitu Hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivation (X) tidak berpengaruh terhadap Service Quality (Y) pada Desa Cisit, kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi, hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Quality (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Public Satisfaction (Z) pada Desa Cisit, Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi, hasil penelitian menunjukkan bahwa Motivation (X) tidak berpengaruh terhadap Public Satisfaction (Z) pada Desa Cisit, Kecamatan Nyalindung Kabupaten Sukabumi, hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Quality (Y) merupakan variabel yang tidak dapat memediasi pengaruh Motivation (X) terhadap Public Satisfaction (Z).

Saran

Berdasarkan pada kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran, sebagai berikut: Saran Teoritis penelitian ini dapat bermanfaat untuk memperluas pengetahuan bagi pembaca, memberikan

kontribusi dan menambah wawasan dalam bidang manajemen serta diharapkan menjadi referensi dimasa mendatang di bidang yang sama. Saran Praktis, bagi Desa Cisitu diharapkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan (service quality), dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, diharapkan mampu menjaga dan meningkatkan motivasi dalam bekerja sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Bagi penulis, dari penelitian yang telah dilakukan diharapkan dapat membantu menambah wawasan dan memberikan informasi tentang manajemen. Bagi peneliti selanjutnya agar lebih mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel yang lainnya.

Daftar Pustaka

- Astriani, Ristra. (2016). Pengaruh Semangat kerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, 2, 62–72.
- Ghozali, Imam. (2016). Analisis Multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). Marketing management (15th global ed.). England: Pearson.
- Maslow, Abraham H. (2013). *Toward a psychology of being*. Simon and Schuster.
- Nursam, Nasrullah. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2).
- Permana, Leonard Ferdinand. (2016). *Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi, Lingkungan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Melalui Kepuasan Kerja Pada PT Kererta Api Indonesia Persero Daerah Operasi 9 Jember*.
- Rani, Indria Hangga, & Mayasari, Mega. (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 164–170.
- Santos, Jessica. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*.
- Shahzad, Naiyer. (2018). Impact of employee motivation on customer satisfaction: Study of airline industry in Pakistan. *Journal of Forensic Psychology*, 3(2), 2–5.
- Solihin, Ismail. (2009). *Pengantar manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Sudaryo, Yoyo, Aribowo, Agus, & Sofiati, Nunung Ayu. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Penerbit Andi.
- Sugiyono, Dr. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi pemasaran*.
- Wiyata, Mariati Tirta, & Ayustiana, Adita. (2020). Pengaruh Training dan Development Terhadap Employee Performance di PT. PAI Sukabumi (JX). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 5(3), 90–99.
- Wiyata, Mariati Tirta, & Haryanto, Frandi. (2018). Pengaruh Compensation dan Motivation terhadap Employee Performance (Studi Kasus pada CV

- Sumber Milik Farm). *Cakrawala Repositori IMWI*, 1(1), 42–57.
- Wiyata, Mariati Tirta, Nuraeni, Nuraeni, & Somantri, Bambang. (2019). Work Motivation: Peran Financial Incentive dan Non-Financial Incentive. *Cakrawala Repositori IMWI*, 2(2), 1–16.