

PENGARUH MOTIVASI DAN PELATIHAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala)

Ariansyah^{1*}, Deli Anhar², Fika Fibriyanita³
Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 16120253
Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 00100106201
Ilmu Administrasi Publik, 63201, fisip, Uniska, 061604902
Email : ariansyah260918@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh motivasi yang ada terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala, (2) Untuk mengetahui pengaruh pelatihan yang ada terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala.

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif kausal, merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif peneliti dapat mengukur pengaruh antara variabel independen yaitu variabel motivasi dan pelatihan terhadap variabel dependen yaitu variabel pelayanan publik. Populasi dalam penelitian ini pegawai dan juga honorer di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala yang berjumlah 30 orang. Analisis data pada penelitian menggunakan analisis data regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Berdasarkan uji t untuk variable motivasi berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala. (2) Berdasarkan uji t untuk variable pelatihan berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala. (3) Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,608. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi dan pelatihan memberikan pengaruh sebesar 60,8% terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala sehingga dengan demikian semakin tinggi motivasi dan semakin banyak pelatihan yang diberikan akan dapat meningkatkan pelayanan publik.

Kata Kunci : Motivasi, Pelatihan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The research objectives are (1) To determine the effect of motivation on public services at the Barito Kuala District Disaster Management Agency, (2) To determine the effect of existing training on public services at the Barito Kuala District Disaster Management Agency.

The research used in this research is a causal associative quantitative research, a research that aims to determine the relationship between two or more variables. By using a quantitative approach the researcher can measure the effect of the independent variables, namely motivation and training variables on the dependent variable, namely the public service variable. The population in this study were employees and honorary at the Barito Kuala District Disaster Management Agency, amounting to 30 people. Data analysis in the study used multiple linear regression data analysis.

The results showed that (1) Based on the t test for motivation variables affected public services at the Barito Kuala District Disaster Management Agency. (2) Based on the t test for the training variable, the effect on public services in the Barito Kuala Regency Disaster Management Agency. (3) Based on the calculation of the coefficient of determination (R^2), a value of 0.608 is obtained. This shows that motivation and training have an effect of 60.8% on public services at the Barito Kuala District Disaster Management Agency so that the higher the motivation and the more training provided will be able to improve public services.

Keywords: Motivation, Training, Public Services

PENDAHULUAN

Masalah pelayanan publik yang menggejala dan terjadi di Indonesia sudah menjadi fenomena terbesar dinegara kita, ditandai dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat kepada birokrasi publik. Masyarakat sudah tidak percaya lagi kepada pemerintah yang menjalankan tugas-tugas pelayanan publik, sehingga masyarakat sering berpandangan bahwa pemerintah ada untuk dilayani bukan untuk melayani masyarakat. Sehingga saat ini diperlukan sebuah cara agar pelayanan publik dapat menjadi lebih baik, pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh berbagai macam hal, akan tetapi pada bidang penanggulangan bencana yang merupakan hal terpenting adalah dibidang pelatihan selain itu juga diperlukan motivasi yang kuat agar pelayanan publik juga dapat meningkat.

Pemberian motivasi yang dilakukan atasan kepada para pegawainya sangatlah penting, karan dengan motivasi diharapkan setiap individu karyawan atau pegawai memiliki kegairahan untuk bekerja dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Kegairahan kerja adalah “kemauan atau kesenangan yang mendalam terhadap pekerjaan yang dilakukan. Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau giat bekerja dan antusias mencapai hasil yang maksimal” (Hasibuan, 1996)

“Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar” (Widodo, 2015)

Merujuk kepada latar belakang diatas, maka mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian tentang “Pengaruh Motivasi dan Pelatihan Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala)”

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh antara Motivasi dan juga Pelatihan terhadap Pelayanan Publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Untuk mengetahui pengaruh motivasi yang ada terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala. (2) Untuk mengetahui pengaruh pelatihan yang ada terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian
Penelitian yang bersifat menjelaskan pengaruh antara variabel independen yaitu variabel motivasi dan pelatihan terhadap varibel dependen yaitu variabel pelayanan publik.
2. Tipe Penelitian
Tipe penelitian yang digunakan bersifat *eksplanatory* yaitu penelitian bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis yang telah dirumuskan untuk menguji pengaruh (determinan) satu atau lebih variabel independen terhadap satu atau lebih variabel dependen
3. Lokasi Penelitian
Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala. Beralamatkan di Jl. Pahlawan, Marabahan Kota.
4. Sumber Data
Data Primer yaitu data yang didapat langsung dari objek penelitian. Data sekunder yaitu data yang didapat dari objek penelitian yang merupakan data pendukung.
5. Informan
Informan dalam penelitian ini adalah petugas yang berhubungan langsung dengan penanggulangan bencana daerah di Kabupaten Barito Kuala yang merupakan pegawai dan juga honorer di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala yang berjumlah 30 orang.
6. Definisi Operasional Variabel

Menurut Maslow yang dikutip Hasibuan (2003), menjelaskan bahwa Motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan aktualisasi diri.

Indikator - indikator pelatihan menurut Mangkunegara (2013:62), diantaranya tujuan pelatihan, materi pelatihan, metode yang digunakan, kualifikasi peserta dan kualifikasi pelatih.

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (1988) yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud.

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Teknik kuesioner (angket) adalah suatu cara pengumpulan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada responden dan responden akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara tertulis pada responden berkaitan dengan tujuan penelitian.
- b. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dengan mempelajari sumber data tertulis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi

X	R Hitung	Keterangan
X _{1.1}	0.498	Valid
X _{1.2}	0.670	Valid
X _{1.3}	0.450	Valid
X _{1.4}	0.534	Valid
X _{1.5}	0.751	Valid
X _{1.6}	0.590	Valid
X _{1.7}	0.388	Valid
X _{1.8}	0.404	Valid
X _{1.9}	0.407	Valid
X _{1.10}	0.571	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan

Y	R Hitung	Keterangan
X _{2.1}	0.440	Valid
X _{2.2}	0.439	Valid
X _{2.3}	0.752	Valid
X _{2.4}	0.556	Valid
X _{2.5}	0.546	Valid
X _{2.6}	0.449	Valid
X _{2.7}	0.507	Valid
X _{2.8}	0.641	Valid
X _{2.9}	0.490	Valid
X _{2.10}	0.430	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik

X	R Hitung	Keterangan
Y ₁	0.478	Valid
Y ₂	0.439	Valid
Y ₃	0.444	Valid
Y ₄	0.536	Valid
Y ₅	0.566	Valid

Y ₆	0.505	Valid
Y ₇	0.421	Valid
Y ₈	0.779	Valid
Y ₉	0.534	Valid
Y ₁₀	0.439	Valid

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Dari hasil uji korelasi pearson, dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid, dengan demikian pertanyaan dalam penelitian ini layak digunakan untuk uji selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Realibilitas Variabel

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Motivasi	0.715	Reliabel
2	Pelatihan	0.711	Reliabel
3	Pelayanan Publik	0.685	Reliabel

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat, koefisien alpha untuk semua variabel adalah diatas 0.6, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

Uji Normalitas

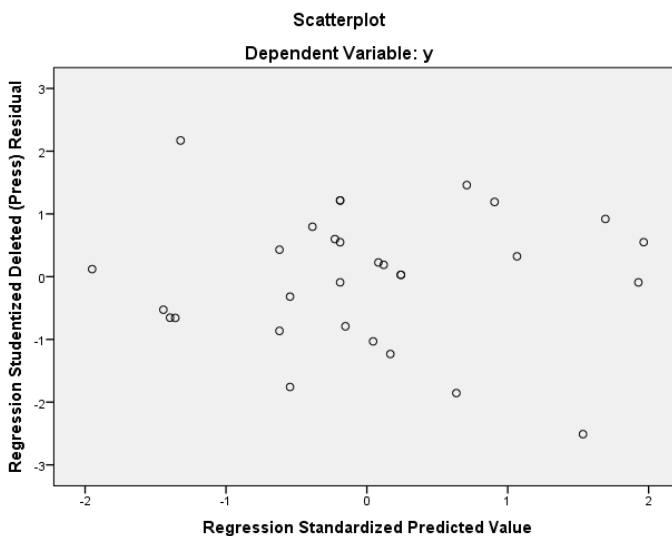
Tabel 5 Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian

No	Asymp. Sig	Keterangan
1	0.200 ^{c,d}	Berdistribusi Normal

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat, Asymp. Sig dari data penelitian yaitu Asymp. Sig sebesar 0.200 > 0.050, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig lebih besar dari 0,050.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1 Diagram Scatterplot

Berdasarkan grafik *scatterplot* di atas ini terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai

Uji Multikolinieritas

Suatu model regresi yang bebas dari masalah multikolinieritas apabila mempunyai nilai toleransi tidak kurang dari 0,1 dan nilai VIF tidak lebih dari 10

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinieritas Variabel Penelitian

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
X1	0.751	1,332	Non Multikolinieritas
X2	0.751	1,332	Non Multikolinieritas

Sumber : Data Hasil Penelitian (2020)

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Kepuasan Masyarakat	
	t	Sig.
Konstanta	1.311	0.201
Motivasi	3.567	0.001
Pelatihan	2.889	0.008
R Square	0,608	
R	0,779	
F Hitung	20,896	
Sig.	0,000	

Sumber : Data Hasil Penelitian

Dari persamaan regresi diatas menunjukkan koefisien regresi dari β bernilai positif. Hal ini menunjukkan variabel bebas apabila ditingkatkan maka akan menimbulkan peningkatan pada variabel terikatnya, dalam artian bahwa setiap penambahan atau kenaikan pada variabel motivasi dan pelatihan akan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik.

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression*) berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikansi parameter individual (t hitung).

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pengujian dilakukan dengan dua arah (2 tail) dengan tingkat keyakinan 95% dan dilakukan uji tingkat signifikan pengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikansi ditentukan sebesar 5% dan degree of freedom (df) = nk.

Apabila t hitung > t tabel, maka hipotesis diterima, dengan kata lain variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Begitu juga sebaliknya, jika t hitung < t tabel maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian parsial variabel bebas yaitu variabel motivasi dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,567 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001 (lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,697 dan P Value sebesar $0,001 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial (uji t) motivasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian parsial variabel bebas yaitu variabel pelatihan dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,889 dengan tingkat signifikan sebesar 0,008 (lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,697 dan P Value sebesar $0,008 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial (uji t) pelatihan berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut menunjukkan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Semakin besar koefisien determinasinya, semakin baik variabel dependen dalam menjelaskan variabel independennya. Dengan demikian persamaan regresi yang dihasil baik untuk mengestimasi nilai variabel dependen.

Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,608. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi dan pelatihan memberikan pengaruh sebesar 60,8% terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala. Dan berdasarkan perhitungan nilai R (Korelasi) diperoleh nilai sebesar 0,779, ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel motivasi dan pelatihan memiliki hubungan yang sangat erat dan positif terhadap pelayanan publik

PENUTUP

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengambil kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah penulis lakukan sebelumnya. Adapun kesimpulan-kesimpulan dari penulisan skripsi ini adalah:

- 1) Berdasarkan uji t untuk variable motivasi berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala.
- 2) Berdasarkan uji t untuk variable pelatihan berpengaruh terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala.
- 3) Berdasarkan perhitungan nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,608. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi dan pelatihan memberikan pengaruh sebesar 60,8% terhadap pelayanan publik pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Barito Kuala sehingga dengan demikian semakin tinggi motivasi dan semakin banyak pelatihan yang diberikan akan dapat meningkatkan pelayanan publik.

REFERENSI

- Hasibuan, M. (2003). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A. A. (2013). *Manajemen Sumber daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya