



**PELAKSANAAN MOTIVASI OLEH CAMAT DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR CAMAT PASEH
KABUPATEN SUMEDANG**

Oleh :
DENI HERDIANA, S.IP.,M.Si

ABSTRAK

Pegawai memerlukan motivasi kerja yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaan secara bersemangat, berkinerja pegawai tinggi dan produktif. Untuk memotivasi pegawai, pimpinan organisasi harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan oleh para pegawai. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Dalam kaitan inilah sesuai dengan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Berdasarkan pengamatan penyusun selama penelitian pada Kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang, ternyata masih ditemui beberapa indikasi masalah yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah. Hal ini terlihat dari indikator : 1) Fasilitas kerja yang kurang memadai, sehingga pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat terkesan lamban. 2) Masih adanya pegawai yang belum profesional dalam menangani pekerjaan sehingga masih ada beberapa pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu. 3) Ada sebagian pegawai yang bersikap kurang ramah terhadap masyarakat.

Permasalahan tersebut diduga karena Camat dalam pelaksanaan motivasinya belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari indikasi sebagai berikut : 1) Diduga Camat kurang memberi penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. 2) Diduga Camat dalam pendelegasian wewenang kurang memberikan bimbingan kepada pegawai sehingga masih ada pegawai yang belum bisa menyelesaikan tugas dengan baik. 3) Diduga Camat dalam memberikan perhatian timbal balik kepada para pegawai masih kurang baik.

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan metode deskriptip analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan melalui observasi, wawancara dan angket. Data hasil angket dianalisis melalui analisis kualitatif yaitu data – data yang diperoleh dilapangan dianalisis kemudian ditarik kesimpulan dan dalam pembahasannya menggunakan teknik analisis kualitatif dengan menggunakan prosentase.

Hasil menunjukkan bahwa angka rata – rata pelaksanaan motivasi yaitu 64 % dan apabila dihubungkan dengan kriteria analisis data maka baru mencapai predikat Cukup, sehingga akan berpengaruh terhadap upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sementara tingkat kualitas pelayanan publik baru mencapai rata – rata 63 % dan apabila dihubungkan dengan kriteria analisis data maka baru mencapai predikat Cukup.

PENDAHULUAN

Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah akan sangat bergantung

pada kesiapan pemerintah daerah dalam menata sistim pemerintahannya agar tercipta pelayanan publik yang efektif,



efisien, transparansi dan akuntabel serta mendapat partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintah Daerah diberikan kewenangan yang demikian luas oleh Pemerintah Pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Pentingnya penerapan kebijakan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pemerintah daerah kepada warga masyarakatnya. Pelayanan publik adalah pelayanan yang wajib diselenggarakan negara untuk pemenuhan kebutuhan dasar atau hak-hak dasar warga negara (publik). Pembukaan UUD 1945 mengamanatkan hal tersebut. Ketidadaan atau kurang memadainya pelayanan publik akan mengakibatkan tidak terpenuhinya hak asasi manusia oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik harus diberikan pada setiap warga negara, baik yang kaya maupun miskin, baik yang berada di pusat kemajuan maupun daerah terbelakang, baik yang mendatangkan keuntungan atau membutuhkan subsidi. Karena itu negara harus mengambil peranan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap warga negara berhak mendapat pelayanan publik dengan kualitas yang layak. Pemerintah wajib melindungi setiap warganegaranya dan memastikan bahwa mereka telah mendapat pelayanan publik dengan layak. Karena itu, pemerintah perlu mengatur hubungan antara warga negara, sebagai konsumen pelayanan publik, dengan

penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah wajib melindungi konsumen pelayanan publik untuk memperoleh hak-haknya.

Salah satu tugas pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat mendukung terlaksananya pembangunan yang merata disegala bidang disetiap wilayahnya sehingga terciptanya masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Mengingat begitu luasnya wilayah Negara serta semakin meningkatnya pembangunan dan semakin luasnya persoalan yang dihadapi oleh pemerintah, maka untuk memungkinkan terselenggaranya pembangunan dan administrasi pemerintahan secara efektif dan merata, pemerintah telah membagi wilayahnya dalam berbagai tingkatan.

Untuk memenuhi hal tersebut, maka pemerintah harus lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan prima dan dapat memuaskan masyarakat. Maka dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan umum dan masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksanaan pelayanan tersebut. Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan ketrampilan atau keahlian dan semangat yang tinggi sebagai pelayan publik, sehingga pelayanan dapat secara maksimal diterima dan memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Demikian pula halnya pada Kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang, sesuai dengan tugas pokoknya yaitu menyelenggarakan pemerintahan, pembinaan pemerintah Desa, serta pembinaan kemasyarakatan, maka dituntut

adanya pegawai yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Dengan demikian, tujuan organisasi dapat dicapai secara maksimal.

Terkait dengan unsur pelaksana, organisasi Kantor Camat Paseh beserta seluruh anggotanya merupakan bagian organisasi dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Sumedang mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan di wilayah kecamatan tersebut. Maka dari itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pegawai dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Kondisi mengenai pelayanan publik di Kantor Camat Paseh sejauh ini masih rendah, hal tersebut terlihat dari indikator sebagai berikut :

1. Fasilitas kerja yang kurang memadai, sehingga menghambat dalam penyelesaian pekerjaan.
2. Masih adanya perbedaan individu pegawai di dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat karena perbedaan keahlian/kemampuan pegawai.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang penyusun temukan dalam observasi tersebut, maka penyusun mengasumsikan bahwa pegawai pada Kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik, sehingga akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang penyusun asumsikan kemudian sebagai faktor penyebab rendahnya pelayanan publik pada Kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang tersebut adalah faktor motivasi kerja, hal ini dilihat dari indikator sebagai berikut :

1. Diduga Camat kurang memberi penghargaan kepada pegawai yang berprestasi.
2. Diduga Camat dalam pendelegasian wewenang kurang memberikan bimbingan kepada pegawai sehingga masih ada pegawai yang belum bisa menyelesaikan tugas dengan baik.
3. Diduga Camat dalam memberikan perhatian timbal balik kepada para pegawai masih kurang baik.

Rumusan Masalah

Untuk memudahkan dalam penelitian dan pembahasan yang akan dilakukan, maka penyusun merumuskan masalah tersebut di atas sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan motivasi oleh Camat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi penghambat bagi Camat dalam pelaksanaan motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang?
3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan oleh Camat untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penyusun bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan motivasi oleh Camat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat yang dihadapi oleh Camat dalam pelaksanaan motivasinya, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang.

3. Untuk mengetahui usaha-usaha apa yang dilakukan oleh Camat untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Motivasi

Peranan pegawai sangat penting sekali pada setiap organisasi pemerintah sebagai unsur yang paling dominan dalam pencapaian tujuan organisasi. Oleh karenanya seorang pimpinan sudah seleyaknya memberikan perhatian terhadap pegawai dan memotivasi agar setiap pegawai mau bekerja dengan semangat dan keikhlasan. Motivasi secara harfiah bermakna kegiatan pimpinan untuk mendorong orang-orang untuk mau bergerak atau bekerja. Oleh karena itu, motivasi selalu berhubungan dengan manusia.

Dalam melaksanakan fungsi motivasi, seorang pimpinan dituntut memiliki kemampuan untuk dapat mengarahkan tenaga, semangat dan dapat memberikan bimbingan terhadap para pegawai untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian diharapkan akan dapat berpengaruh pada peningkatan kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Untuk lebih memperjelas pemahaman mengenai pengertian motivasi, akan penyusun kemukakan pendapat beberapa ahli diantaranya :

Sondang P. Siagian dalam bukunya "Teori Motivasi dan Aplikasinya" mengemukakan pengertian motivasi sebagai berikut :

"Motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengarahkan kemampuan

dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya".

(2004 : 138)

Pendapat Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah dalam buku "Manajemen SDM", menyatakan bahwa :

"Motivasi merupakan proses pemberian dorongan kepada anak buah supaya anak buah dapat bekerja sejalan dengan batasan yang diberikan guna mencapai tujuan organisasi secara optimal, pengertian proses pemberian dorongan tersebut adalah serangkaian aktifitas yang harus dilalui atau dilakukan untuk menumbuhkan dorongan kepada pegawai untuk bekerja sejalan dengan tujuan organisasi".

(2009:76).

Menurut Miftah Thoha dalam bukunya "Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi", mengartikan motivasi sebagai berikut :

Motivasi adalah sebagai dorongan yang menyebabkan mengapa seseorang itu berusaha mencapai tujuan-tujuan, baik sadar atau tidak sadar. Dorongan itu pula yang menyebabkan seseorang itu berperilaku, yang dapat mengendalikan dan memelihara kegiatan-kegiatan, dan yang menetapkan arah umum.

(2001:181)

Menurut Siswanto Sastrohadiwiryo dalam bukunya “Manajemen Tenaga Kerja Indonesia” berpendapat bahwa :

“Motivasi dapat diartikan sebagai keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberikan energi, mendorong kegiatan atau menggerakkan dan mengarahkan atau menyalurkan perilaku ke arah mencapai kebutuhan yang memberi kepuasan atau mengurangi ketidakeimbangan”.(2001 : 267)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas tentang motivasi dapat disimpulkan bahwa pengertian motivasi adalah memberi dorongan sebagai salah satu upaya untuk menumbuhkan semangat dan gairah kerja para pegawai dengan segala potensi yang dimilikinya.

Dari uraian di atas, dapat disusun simpulkan bahwa dalam menjalankan motivasi terhadap bawahannya, seorang pimpinan hendaknya :

- Mengamati dan memahami perilaku bawahan.
- Mempertimbangkan, mengawasi dan mengubah serta mengarahkan tingkah laku bawahannya.
- tugas pimpinan dalam mengarahkan perilaku bawahannya bertujuan agar perilaku mereka tidak bertentangan dengan norma, peraturan serta tujuan organisasi tersebut.

Asas – asas Motivasi

Tercapainya suatu tujuan yang berhasil guna, maka selaku pucuk pimpinan harus memperhatikan beberapa pedoman, sehingga dapat mengarah kepada tercapainya tujuan bersama. Tujuan dapat tercapai bilamana seorang

pemimpin dapat menerapkan motivasi dengan baik dan mampu menerapkan asas – asas motivasi secara optimal.

Adapun asas – asas motivasi yang digunakan, menurut Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya “Manajemen Dasar, pengertian, dan Masalah”, mengemukakan pendapat tentang asas – asas motivasi, yaitu sebagai berikut :

1. Asas mengikutsertakan.
2. Asas komunikasi.
3. Asas pengakuan.
4. Asas wewenang yang didelegasikan.
5. Asas adil dan layak.
6. Asas perhatian timbal balik.

(2006:221)

Untuk lebih jelasnya mengenai asas – asas motivasi tersebut diatas, maka penyusun akan mencoba menguraikan satu persatu dari asas – asas motivasi tersebut, yaitu sebagai berikut :

1. Asas Mengikutsertakan

Seorang pimpinan organisasi harus senantiasa memberikan kesempatan kepada pegawainya atau bawahannya untuk mengambil suatu keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya, serta memperhatikan setiap saran maupun kritik yang disampaikan oleh para pegawai, sehingga pegawai merasa dihargai serta terdorong untuk berusaha mencapai tujuan organisasi, sebagai hasil dari keputusan yang diambilnya.

2. Asas Komunikasi

Setiap informasi tentang tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi, harus selalu disampaikan oleh seorang pimpinan, baik mengenai cara – cara mengerjakannya maupun kendala – kendala yang dihadapi, sehingga para pegawai merasa tertantang untuk senantiasa berpegang kepada informasi yang telah disampaikan oleh pimpinan,

untuk mengefektifitaskan penyampaian informasi tersebut, dalam arti dipahami tentang isi serta tujuannya, maka penyampaiannya harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh para pegawai sehingga para pegawai benar – benar dapat memahami informasi tersebut.

3. Asas Pengakuan

Terhadap pegawai yang berprestasi hendaknya pimpinan organisasi harus berusaha untuk memberikan penghargaan yang tepat dan wajar, sehingga pegawai tersebut merasa terdorong untuk lebih meningkatkan lagi prestasi kerjanya dan bagi pegawai yang lainnya merupakan suatu dorongan agar mengikuti jejak pegawai yang sudah mendapatkan penghargaan tersebut.

4. Asas Wewenang yang Didelegasikan

Dalam pencapaian tujuan organisasi, hendaknya seorang pimpinan senantiasa melakukan pendelegasian sebagian wewenang kepada pegawai sehingga para pegawai diberi kepercayaan, yang pada akhirnya akan memotivasi semangat kerjanya, namun didalam pendelegasian wewenang tersebut hendaknya pimpinan organisasi berusaha meyakinkan pegawainya bahwa mereka mampu dan bisa melaksanakannya dan menekankan suatu pertanggungjawaban didalam pelaksanaan wewenang tersebut.

Pendelegasian wewenang akan efektif apabila diberikan kepada petugas yang tepat dalam arti dalam pemberian wewenang harus sesuai dengan kemampuan dan sesuai di bidang tugasnya.

5. Asas Adil dan Layak

Sebagai pimpinan organisasi harus mampu memberikan alat dan jenis motivasi sesuai dengan asas keadilan dan kelayakan terhadap semua pegawai.

Dalam pemberian hadiah atau hukuman terhadap semua pegawai hendaknya pimpinan harus adil dan layak apabila masalahnya sama. Hal tersebut guna untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai.

6. Asas Perhatian Timbal Balik

Pimpinan organisasi harus berusaha mengemukakan keinginan atau harapan yang hendak dicapai oleh organisasi melalui pelaksanaan pekerjaan oleh para pegawai, sehingga mereka merasa terdorong untuk memenuhinya dengan ikhlas dan setelah terpenuhinya harapan tersebut, maka seorang pimpinan organisasi harus memperhatikan kebutuhan – kebutuhan para pegawai sebagai kompensasi atau wujud nyata timbal balik antara organisasi dengan pegawainya, diantaranya memperhatikan kebutuhan akan fasilitas kerja, mewujudkan suasana kerja yang menyenangkan serta memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengaktualisasikan diri.

Apabila memperhatikan uraian – uraian tentang pelaksanaan motivasi seperti tersebut diatas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa seorang pimpinan organisasi didalam pelaksanaan motivasinya harus memperhatikan asas – asas motivasi.

Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Sebelum menguraikan pengertian kualitas pelayanan publik, maka terlebih dahulu penyusun akan mengemukakan tentang pengertian dari kualitas, sebagaimana dikemukakan oleh beberapa para ahli di bawah ini :

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Vincent Gasparez yang dikutip Teguh Yuwono dalam buku “Manajemen

Otonomi Daerah” mengemukakan definisi konvensional bahwa :

“Kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk misalnya performa (performance), keandalan (reability), mudah dalam penggunaan dan sebagainya”. Lebih lanjut ia menjelaskan definisi strategik kualitas sebagai sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. (2001 : 175)

Sinambela dalam bukunya yang berjudul “Reformasi Pelayanan Publik”, mendefinisikan kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. (2006: 6)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. (Lovelock dalam Tjiptono, 2004: 59)

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penyusun menyimpulkan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai kinerja profesional, yang orientasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan.

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan. Seperti yang dikemukakan oleh Harbani Pasolong dalam bukunya “Kepemimpinan Birokrasi” menjelaskan tentang pelayanan : “ Pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan ”. (2008:198)

Pengertian pelayanan juga dikemukakan oleh Paimin Napitupulu dalam bukunya yang berjudul “Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction” mengartikan pelayanan sebagai berikut :

”Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”
(2007: 164).

Pengertian pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik” mendefinisikan pelayanan publik adalah:

“Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan (IMB), izin gangguan

(HO), izin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya”. (Dwiyanto, 2008:136)

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Kriteria Kualitas Pelayanan

Dalam suatu organisasi yang bertujuan memberikan pelayanan untuk dapat unggul bersaing adalah memberikan pelayanan dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry yang dikutip Harbani Pasolong dalam buku yang berjudul “Teori Administrasi Publik”, mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 5 (Lima) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiveness* adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. (2011:135)

Untuk memperjelas masing – masing dimensi atau kriteria kualitas pelayanan sebagaimana diatas, penyusun uraikan sebagai berikut :

1. Tangible (wujud fisik)

Berupa sarana dan prasarana, ruang kerja serta fasilitas yang memadai. Ruang kerja yang baik dalam arti memenuhi kriteria ventilasi, tata cahaya, kebersihan, kerapian dan keindahan, sehingga akan membuat penghuninya merasa nyaman berada di dalamnya. Disamping itu juga wajib menyediakan fasilitas yang mendukung pelayanan yang efektif, seperti ruang tunggu, tempat informasi dan fasilitas lainnya untuk pengembangan aspek – aspek kepribadian.

2. Reliability (kehandalan)

Merupakan kemampuan aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan

pelayanan publik yang dijanjikan secara akurat. Baik kemampuan sumber daya manusia, serta realisasi program yang telah ditetapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan.

3. Responsive (tanggap)

Merupakan kemampuan dari aparatur pemerintah agar selalu tanggap terhadap berbagai aspirasi yang muncul bagi peningkatan mutu. Karena itu aparatur pemerintah harus selalu membaca lingkungan dan menanggapi secara cepat dan tepat. Bahkan aparatur pemerintah tidak hanya mampu menyesuaikan terhadap perubahan/tuntutan, akan tetapi mampu mengantisipasi hal-hal yang mungkin terjadi.

Dengan demikian organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, selalu berfokus kepada pencapaian layanan, sehingga pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan masyarakat. Menerapkan prinsip menyiapkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat meningkat, dimana yang penting untuk dilakukan adalah memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan memiliki rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan adalah dimensi dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan.

5. Emphaty

Merupakan kemampuan atau perhatian pihak aparatur pemerintah terhadap masyarakat, baik berupa tanggapan atas saran untuk perbaikan layanan publik, tanggapan atas keluhan, dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan melalui observasi, wawancara dan angket. Data hasil angket dianalisis melalui analisis kualitatif yaitu data – data yang diperoleh dilapangan dianalisis kemudian ditarik kesimpulan dan dalam pembahasannya menggunakan teknik analisis kualitatif dengan menggunakan prosentase.

Jenis Data Dan Informasi

Data Primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian

Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi dari berbagai organisasi, lampiran-lampiran dari badan-badan resmi seperti kementerian-kementerian, hasil-hasil studi, hasil survey, studi histories, dan sebagainya

Teknik Pengumpulan data

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu metode penelitian yang

menggambarkan suatu keadaan atau fenomena secara faktual atau berdasarkan fakta-fakta atau kenyataan yang ada pada saat penelitian berlangsung, hasilnya dikumpulkan dan dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian, selanjutnya data hasil penelitian ini di analisa lebih lanjut sebagai bahan menarik kesimpulan. Penyusun menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan, yaitu mengumpulkan dan mempelajari bahan – bahan tertulis dengan tujuan untuk memahami konsep – konsep yang berkaitan dengan sasaran penelitian.
2. Studi Lapangan, dalam hal ini penyusun menggunakan 3 cara, yaitu :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian tanpa melibatkan diri kepada kegiatan yang sedang berlangsung dengan maksud untuk mengetahui selengkap mungkin mengenai permasalahan yang terdapat dalam objek penelitian.
 - b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada responden.
 - c. Angket atau daftar pertanyaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya kepada responden.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik modus, yaitu cara analisis dengan mengambil jawaban yang paling banyak.

Teknik modus yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pendapat

Nurkencana, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = (f / n) \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Presentase jumlah responden yang member jawaban

f = Frekuensi responden yang member jawaban

n = Jumlah responden

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Motivasi Oleh Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang

Peranan pimpinan dalam suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta yang besar maupun yang kecil sangat menentukan kearah pencapaian tujuan. Seorang pimpinan harus mampu menggerakkan bawahannya agar mau dan mampu melaksanakan tugas dengan ikhlas sehingga apa yang menjadi tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya bahwa motivasi merupakan salah satu unsur yang penting dalam suatu organisasi, sebab untuk melaksanakan berbagai tugas dan pekerjaan, diperlukan adanya suatu kegiatan yang dapat memberikan dorongan atau semangat kerja pegawai, sehingga dengan adanya upaya seperti itu dapat diharapkan tindakan – tindakan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang dibebankan kepadanya dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh organisasi tersebut.

Pada prinsipnya motivasi yang diberikan oleh seorang pimpinan kepada bawahan dengan tujuan agar dapat melaksanakan pekerjaan untuk

menghasilkan pelayanan yang baik, hal ini sangat didambakan oleh seorang pimpinan dan sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa.

Seorang pimpinan harus menempatkan dirinya ditengah – tengah para bawahannya atau seorang pimpinan didalam melaksanakan motivasi berada diantara bawahannya dalam arti pimpinan dalam memberikan instruksi, nasihat, bimbingan, pengarahan, dan koreksi berada pada saat diperlukan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan suatu organisasi, serta dapat menentukan terhadap perilaku seseorang dalam melaksanakan kewajibannya terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (masyarakat).

Camat Paseh selaku pucuk pimpinan dalam struktur organisasi Kecamatan mempunyai peranan sangat penting serta menentukan sekali terhadap maju atau mundurnya Kecamatan Paseh, terutama dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam hal ini seorang pimpinan dituntut untuk benar – benar berperan sebagai komando dalam menggerakkan para bawahannya sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas dan disertai rasa tanggungjawab yang tinggi dalam arti mampu melaksanakan tugas dan menyelesaikannya suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya tepat pada waktu yang telah ditentukan, dengan kata lain dalam melaksanakan tugas pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pada setiap saat memerlukannya. Untuk menganalisa pelaksanaan motivasi oleh Camat didasarkan pada asas – asas motivasi sebagai berikut :

- a. Asas mengikutsertakan.
- b. Asas komunikasi.
- c. Asas pengakuan.
- d. Asas wewenang yang didelegasikan.
- e. Asas adil dan layak.
- f. Asas perhatian timbal balik.

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan motivasi yang dilakukan oleh Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Paseh, yang pembahasannya didasarkan pada asas – asas motivasi adalah sebagai berikut:

1. Asas Mengikutsertakan

Pimpinan berusaha memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengambil keputusan di bidang tugasnya masing – masing sehingga para bawahan merasa diberi keleluasaan bergerak dan berpikir di dalam menjalankan tugasnya, dengan demikian para pegawai merasa turut diikutsertakan didalam proses pencapaian tujuan organisasi, yang pada akhirnya diharapkan akan berpengaruh terhadap peningkatan semangat serta gairah kerja pegawai.

Selain itu seorang pimpinan organisasi dalam melaksanakan motivasinya harus senantiasa memperhatikan setiap saran maupun ide yang disampaikan oleh para pegawai, hal ini akan mendorong setiap pegawai turut bertanggungjawab di dalam setiap proses kerja, karena mereka merasa turut dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan.

Untuk mengetahui tentang penerapan asas mengikutsertakan oleh Camat Paseh di dalam pelaksanaan motivasinya, maka penyusun melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas mengikutsertakan yaitu :

1. Mengikutsertakan pegawai dalam mengambil keputusan.

Guna mencapai kualitas pelayanan pada Kantor Camat Paseh, dalam pelaksanaan motivasinya Camat dituntut untuk memberikan kesempatan kepada para pegawai dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan bidang tugasnya masing – masing, dalam hal ini para pegawai akan termotivasi untuk lebih berusaha meningkatkan semangat serta disiplin kerjanya, karena mereka merasa diberi kepercayaan oleh pimpinannya.

2. Bersikap terbuka terhadap saran atau ide dari pegawai.

Guna tercapainya kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Paseh, Camat senantiasa memperhatikan saran atau ide yang disampaikan oleh para pegawai agar dengan sendirinya tumbuh rasa dihargai keberadaannya di dalam proses pelaksanaan pekerjaan yang pada akhirnya timbul semangat dan gairah untuk bekerja.

Penerapan asas mengikutsertakan dengan dua indikator diatas telah dilaksanakan oleh Camat, hal ini dapat menimbulkan kegairahan dan semangat kerja pegawai.

1. Mengikutsertakan pegawai dalam mengambil keputusan.

Sebanyak 31 responden (72 %) menyatakan bahwa kesempatan mengambil keputusan, para pegawai telah cukup diberi keleluasaan oleh Camat untuk mengambil keputusan di bidang tugasnya, sedangkan sebanyak 8 responden (19 %) menyatakan bahwa mereka masih kadang - kadang diberi kesempatan dalam mengambil keputusan dibidang tugasnya, dan sebanyak 4 orang (9 %) menyatakan bahwa mereka tidak pernah diberi kesempatan untuk mengambil suatu keputusan dibidang tugasnya.

Dari tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa Camat dalam pelaksanaan motivasinya ternyata sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan kesempatan pada pegawai untuk pengambilan keputusan dibidang tugasnya masing – masing, sehingga akan memotivasi dan meningkatkan semangat kerja pegawai.

Berdasarkan hasil observasi nampak bahwa pelaksanaan motivasi oleh Camat dengan indikator mengikutsertakan pegawai dalam mengambil keputusan telah dilaksanakan dengan cukup baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya tanggapan responden sebanyak 31 (72 %) menyatakan bahwa mereka cukup diberi kesempatan oleh Camat didalam mengambil keputusan terutama dibidang tugasnya.

Berdasarkan wawancara melalui Camat bahwa ketika memecahkan suatu masalah yang sekiranya perlu dibahas bersama, selalu mengikutsertakan bawahan guna mencari pemecahan dari masalah yang dihadapi.

2. Bersikap terbuka terhadap saran atau ide dari pegawai.

Sebanyak 29 responden (68 %) menyatakan ya, bahwa Camat selalu memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan saran atau ide, telah dilaksanakan dengan baik, sedangkan sebanyak 5 responden (12 %) menyatakan bahwa mereka masih kadang - kadang diberi kesempatan kepada para pegawai untuk mengajukan saran atau ide, dan sebanyak 9 orang (20 %) menyatakan bahwa mereka tidak pernah diberi kesempatan untuk mengajukan saran atau ide.

Dari tanggapan responden diatas dapat disimpulkan bahwa Camat dalam pelaksanaan motivasinya ternyata sudah

dilaksanakan dengan cukup baik, namun perlu ditingkatkan lagi guna meningkatkan semangat kerja didalam pelaksanaan tugasnya yang pada akhirnya dapat memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan baik.

Berdasarkan observasi, Camat berusaha memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk mengajukan saran atau ide tetapi belum terlaksana secara optimal dikarenakan masih terdapat beberapa pegawai yang menyampaikan saran atau ide yang tidak sesuai dengan konteks masalah yang dihadapi, hal ini menunjukkan suatu bukti bahwa masih adanya perbedaan pengetahuan serta kemampuan diantara pegawai.

Berdasarkan wawancara Camat sudah berusaha memperhatikan saran atau ide dari para pegawai agar tercipta suatu keharmonisan yang mendorong terhadap kemajuan organisasi, namun karena yang disampaikan sering tidak proporsional maka terkesan seakan tidak ditanggapi .

1. Asas Komunikasi

Dalam pelaksanaan motivasi, Camat dituntut untuk menerapkan asas komunikasi. Artinya Camat diharapkan mampu memberikan informasi secara jelas kepada para pegawai tentang tujuan yang hendak dicapai. Dengan adanya komunikasi yang jelas, akan mendorong pegawai untuk lebih produktif, karena semakin banyak seseorang mengetahui suatu masalah, semakin besar pula minat dan perhatiannya terhadap hal tersebut.

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan asas komunikasi yang dilakukan oleh Camat, penyusun meneliti dua indikator dari asas komunikasi, yaitu :

1. Menciptakan komunikasi dua arah.

Keberhasilan pelaksanaan motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat

bergantung pada kemampuan pimpinan dalam menciptakan komunikasi dua arah karena melalui cara ini dapat menciptakan adanya saling pengertian diantara pegawai dalam pelaksanaan tugasnya, sehingga akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

2. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti.

Penyampaian informasi akan mendapat hasil yang optimal bila menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, sehingga para pegawai benar – benar dapat memahami dengan jelas informasi yang diterimanya dan memudahkan didalam pelaksanaan pekerjaannya sesuai dengan yang diinginkan dan pada akhirnya akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan guna memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.

1. Menciptakan komunikasi dua arah.

Sebanyak 28 responden (65 %) menyatakan ya, bahwa Camat selalu berusaha menyampaikan komunikasi dua arah terhadap para pegawainya, sedangkan 8 responden (18 %) menyatakan bahwa Camat kadang – kadang berusaha menyampaikan komunikasi terhadap para pegawainya, dan sebanyak 7 responden (17 %) menyatakan bahwa Camat tidak pernah berusaha menyampaikan komunikasi dua arah terhadap para pegawainya.

Dari tanggapan responden tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Camat dalam pelaksanaan motivasinya ternyata sudah diterapkan dengan cukup baik, namun masih dituntut untuk lebih berusaha lagi untuk mewujudkan adanya saling pengertian dan kerjasama diantara pegawai yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan observasi menunjukkan bahwa diantara pegawai masih terdapat adanya salah pengertian tentang proses pelaksanaan pekerjaan dan sering terjadinya tugas dari masing – masing bidangnya yang selalu bentrok dengan jadwal kegiatan, hal ini jelas menunjukkan bahwa terdapat hambatan di dalam proses komunikasi.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa Camat selalu berupaya untuk melakukan komunikasi dua arah tersebut, tetapi karena adanya perbedaan individu pegawai, misalnya kurang perhatian dan kurang menerima sepenuh hati, maka komunikasi ini menjadi agak terhambat.

2. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti.

Sebanyak 34 responden (79 %) menyatakan ya, bahwa Camat berusaha menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, sedangkan sebanyak 5 responden (12 %) menyatakan bahwa Camat masih kadang – kadang menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, dan sebanyak 4 responden (9 %) menyatakan bahwa Camat tidak pernah menyampaikan informasi dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Berdasarkan tanggapan responden maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan motivasinya Camat telah menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, sehingga memudahkan para pegawai dalam memahami tentang tugas – tugas serta fungsinya yang berkenaan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi, dalam setiap pertemuan atau rapat Camat selalu menggunakan bahasa yang mudah dimengerti baik dalam pemberian informasi maupun pengarahan. Hal ini dibuktikan dengan daya pemahaman tinggi dari pegawai, telah tercermin dari pelaksanaan kerjanya sudah sesuai dengan instruksi.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa didalam memberikan informasi senantiasa disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti, hal ini dilakukan untuk memudahkan pemahaman pegawai tentang isi informasi dimaksud.

2. Asas Pengakuan

Pengakuan merupakan prinsip untuk menghargai manusia pada derajat sebenarnya sebagai makhluk berbudi dan berakhlak dalam menjalankan kehidupan sehari – hari. Pada dasarnya setiap pegawai menginginkan dirinya diperlukan sebagai manusia yang mempunyai hasrat ingin dihargai, diperhatikan dan sebagainya, baik dilingkungan tempat bekerja maupun dimasyarakat. Oleh Karena itu seorang pimpinan organisasi harus menerapkan asas pengakuan didalam pelaksanaan motivasinya yaitu melalui pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi sehingga mereka benar – benar merasa dihargai jerih payahnya dan memotivasi untuk lebih meningkatkan lagi prestasi kerjanya.

Disamping itu untuk menumbuhkan adanya prestasi kerja yang baik, perlu menciptakan adanya persaingan yang sehat diantara para pegawai. Bila hal ini telah dilakukan, dengan sendirinya para pegawai didalam pelaksanaan tugas pekerjaannya senantiasa mempunyai semangat serta disiplin kerja tinggi sehingga pada

akhirnya akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan asas pengakuan oleh Camat, maka penyusun melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas motivasi yaitu sebagai berikut :

1. Penghargaan untuk pegawai yang berprestasi.

Untuk mencapai sasaran kerja menyangkut kualitas pelayanan, maka seorang pimpinan didalam pelaksanaan motivasinya harus berusaha memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, baik bersifat materil maupun non materil sebagai wujud adanya pengakuan sehingga mendorong pegawai untuk meningkatkan lagi prestasi kerjanya sehingga sasaran yang ingin dicapai yaitu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

2. Menciptakan persaingan sehat.

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, Camat perlu menciptakan persaingan yang sehat diantara para pegawai, sehingga para pegawai akan terpacu dan berlomba – lomba untuk lebih giat dan mencapai prestasi yang diharapkan.

Apabila asas pengakuan dengan kedua indikatornya dapat dilaksanakan dengan baik oleh Camat, maka kualitas pelayanan akan meningkat dengan pencapaian tujuan yang optimal.

1. Penghargaan untuk pegawai berprestasi.

Sebanyak 26 responden (60 %) menyatakan ya, bahwa Camat selalu memberikan penghargaan untuk pegawai yang berprestasi, sedangkan sebanyak 10 responden (23 %) menyatakan bahwa Camat masih kadang – kadang memberikan penghargaan bagi para pegawai yang berprestasi, dan sebanyak 7

responden (17 %) menyatakan bahwa Camat tidak pernah memberikan penghargaan untuk pegawai yang berprestasi.

Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Camat dalam pelaksanaan motivasinya telah cukup berusaha untuk memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa setiap ada pegawai yang mendapatkan penghargaan dari pemerintah, Camat juga tidak lupa memberikan penghargaan untuk pegawai tersebut, walaupun hanya sebatas ucapan selamat.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa, setiap pegawai yang berprestasi selalu diupayakan suatu penghargaan sebagai wujud pengakuan baik yang bersifat materil maupun non materil, namun masih ada kendala karena adanya keterbatasan dana sehingga penghargaan yang diberikan kepada pegawai yang berprestasi hanya diberikan penghargaan non materil yaitu berupa ucapan selamat.

2. Menciptakan persaingan sehat.

Sebanyak 20 responden (46 %) menyatakan ya, bahwa Camat berusaha menciptakan persaingan sehat antar pegawai, sedangkan sebanyak 18 responden (42 %) menyatakan bahwa Camat masih kadang – kadang menciptakan persaingan sehat antar pegawai, dan sebanyak 5 responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak pernah menciptakan persaingan sehat antar pegawai.

Berdasarkan observasi menunjukkan bahwa Camat masih belum sepenuhnya menerapkan asas pengakuan dengan indikator menciptakan persaingan sehat

antar pegawai, sehingga para pegawai tidak berkeinginan untuk menjadi pegawai yang berprestasi, karena yang berprestasi atau tidak berprestasi, tetap saja Camat jarang memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, sehingga bagi para pegawai tidak ada persaingan sehat dalam organisasinya.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa Camat sudah berusaha memberikan kebebasan para pegawai untuk berprestasi dan menciptakan persaingan yang sehat diantara pegawai, namun didalam pelaksanaannya belum terlaksana secara optimal, karena masih banyak pegawai yang berpendidikan masih umum dan rendah (SMA).

3. Asas wewenang yang didelegasikan.

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawabnya, Camat tidak harus bekerja sendiri, untuk itu perlu adanya pendelegasian wewenang. Artinya Camat mendelegasikan sebagian wewenang serta kebebasan pegawai untuk mengambil keputusan dan beraktivitas terhadap pekerjaannya serta melaksanakan tugas – tugas atasan apabila berhalangan. Yang perlu diingat dalam pendelegasian wewenang, Camat harus meyakinkan bawahan bahwa pegawai mampu dan dipercaya dapat menyelesaikan tugas – tugas yang dibebankan dengan baik. Dengan pelaksanaan asas wewenang yang didelegasikan ini, akan memotivasi moral atau gairah kerja pegawai semakin tinggi.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan asas wewenang yang didelegasikan oleh Camat, maka penyusun melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas motivasi yaitu sebagai berikut :

1. Wewenang diberikan kepada orang yang tepat.

Pendelegasian wewenang harus diberikan kepada orang atau petugas yang tepat, artinya sesuai dengan bidang tugas dan keahlian yang bersangkutan. Bila hal ini telah dilakukan oleh pimpinan organisasi, dengan sendirinya bisa memudahkan proses pencapaian tujuan organisasi dan menghilangkan kecemburuan diantara para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Pemberian wewenang disertai dengan tanggungjawab.

Dalam pelaksanaan motivasi, pimpinan organisasi harus berusaha untuk menyertai tanggungjawab dalam memberikan wewenangnya tersebut. Artinya harus adanya bimbingan serta pengarahan kepada pegawai bahwa setiap wewenang harus ada pertanggungjawabannya. Melalui upaya ini dapat menumbuhkan sikap disiplin pada diri pegawai dan senantiasa dapat terawasi dalam pelaksanaan tugasnya.

1. Wewenang diberikan kepada orang yang tepat.

Sebanyak 25 responden (58 %) menyatakan ya, bahwa Camat berusaha memberikan wewenang yang didelegasikan kepada pegawainya, sedangkan 10 responden (24 %) menyatakan bahwa Camat masih kadang – kadang memberikan wewenang yang didelegasikan, dan sebanyak 8 responden (18 %) menyatakan bahwa Camat tidak pernah memberikan wewenang yang didelegasikan.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa pemberian wewenang seringkali tidak disesuaikan dengan bidang tugas pegawai, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan serta keahlian pegawai belum merata.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa pemberian wewenang

kepada pegawai yang tepat masih terdapat kendala yaitu masih adanya perbedaan terhadap individu pegawai, karena adanya perbedaan tingkat keahlian pegawai yang tidak merata dalam bidang tugasnya masing – masing.

2. Pemberian wewenang disertai dengan tanggungjawab.

Sebanyak 27 responden (62 %) menyatakan ya, bahwa Camat berusaha untuk menekankan adanya pertanggungjawaban dalam setiap pendelegasian wewenang, sedangkan sebanyak 11 responden (26 %) menyatakan bahwa Camat masih kadang – kadang menyertakan tanggungjawab dalam setiap pendelegasian wewenang, dan sebanyak 5 responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak pernah menyertakan tanggungjawab dalam setiap pendelegasian wewenang.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pendelegasian wewenang sudah terlaksana walaupun belum sepenuhnya, untuk itu Camat dituntut untuk lebih berusaha lagi untuk menekankan adanya pertanggungjawaban dalam setiap pendelegasian wewenang tersebut.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa masih ada sebagian pegawai yang kurang mampu memberikan laporan pertanggungjawaban dalam pendelegasian wewenang yang diberikan oleh Camat kepadanya pada akhir pelaksanaan tugasnya.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk menekankan adanya pertanggungjawaban pada setiap pendelegasian wewenang pada dasarnya telah diusahakan, namun karena adanya perbedaan kemampuan serta pengetahuan dari pegawai maka masih terdapat

pegawai yang kurang mampu mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya.

4. Asas adil dan layak.

Dalam pelaksanaan motivasi, Camat dituntut untuk menerapkan asas adil dan layak. Camat dalam hal ini berfungsi untuk memperlakukan pegawai secara adil dan layak, artinya segala pengorbanan yang dilakukan oleh para pegawai harus seimbang dengan imbalan yang mereka terima.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan asas adil dan layak oleh Camat, penyusun melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas motivasi yaitu sebagai berikut :

1. Memperlakukan pegawai secara adil dan layak.

Keberhasilan pelaksanaan motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, tergantung kepada kemampuan Camat dalam memperlakukan para pegawai secara adil dan layak, karena melalui cara ini dapat menjadikan para pegawai merasa kemampuan dan keterampilannya dapat dihargai secara wajar melalui gaji, pujian dari pimpinan, dan promosi jabatan.

2. Memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak.

Memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak akan merangsang para pegawai untuk lebih bersemangat dan bergairah didalam melaksanakan pekerjaannya, selain itu para pegawai juga akan lebih disiplin dalam bekerja bila Camat dalam hal ini mampu menerapkannya secara optimal. Bagi pegawai yang prestasinya beda diharapkan Camat harus adil dalam memberikan penghargaan atau hadiah yang diterima tergantung pada prestasi kerjanya.

1. Memperlakukan pegawai secara adil dan layak.

Sebanyak 32 responden (74 %) menyatakan ya, bahwa Camat berusaha memperlakukan pegawai secara adil dan layak, sedangkan sebanyak 7 responden (17 %) menyatakan bahwa Camat masih kadang – kadang memperlakukan pegawai secara adil dan layak, dan sebanyak 4 responden (9 %) menyatakan bahwa Camat tidak pernah memperlakukan pegawai secara adil dan layak.

Berdasarkan tanggapan responden diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan motivasinya Camat telah berupaya untuk, memperlakukan pegawai secara adil dan layak kepada pegawai akan tetapi belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa masih adanya pegawai yang belum merasa diperlakukan secara adil dan layak, artinya mereka masih merasa belum puas dengan apa yang Camat berikan ketika para pegawai melaksanakan tugas dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa Camat dalam hal ini sudah cukup berusaha memperlakukan pegawai secara adil dan layak, tetapi masih ada hambatan dalam pelaksanaannya dikarenakan adanya perbedaan keinginan dari masing – masing individu.

2. Memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak.

Sebanyak 26 responden (60 %) menyatakan ya, bahwa Camat selalu memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak, sedangkan sebanyak 9 responden (21 %) menyatakan bahwa Camat masih kadang – kadang memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak, dan sebanyak 8 responden

(19 %) menyatakan bahwa Camat tidak pernah memberikan hadiah atau hukuman secara adil dan layak.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa Camat sudah cukup berusaha tetapi karena perbedaan keinginan dari masing – masing pegawai sehingga Camat belum bisa memenuhi semua apa yang diinginkan oleh pegawai, dalam hal pemberian hadiah dikarenakan kurangnya dana.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa Camat selalu berupaya untuk tegas dan berusaha untuk memberikan hadiah kepada para pegawai tetapi karena keterbatasan dana sehingga belum bisa terpenuhi semua.

5. Asas perhatian timbal balik.

Dalam pelaksanaan motivasi, Camat dituntut untuk menerapkan asas perhatian timbal balik dimana Camat berfungsi untuk memberikan penjelasan kepada pegawai tentang apa yang diharapkan atau apa yang diinginkan oleh organisasi, disamping berusaha untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan pegawai, baik kebutuhan yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kebutuhan hidupnya seperti sarana dan prasarana yang memadai dan suasana kerja yang menyenangkan. Dengan demikian pegawai akan merasa puas dan mengacu untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Untuk mengetahui tentang pelaksanaan asas timbal balik oleh Camat, maka penyusun melakukan penelitian terhadap dua sub variabel dari asas motivasi yaitu sebagai berikut :

1. Memenuhi sarana dan prasarana kerja.

Kualitas pelayanan terhadap masyarakat dapat meningkat bila pimpinan organisasi berusaha untuk

memenuhi fasilitas kerja yang diperlukan oleh pegawai agar dalam pelaksanaan kerjanya pegawai akan merasa bersemangat ketika mengerjakan tugas.

2. Suasana kerja yang menyenangkan.

Suasana kerja yang menyenangkan akan merangsang pegawai untuk bersemangat dan bergairah didalam pelaksanaan tugasnya, sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu merupakan kewajiban bagi seorang pimpinan organisasi untuk berusaha menciptakan suasana kerja yang menyenangkan sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara para pegawai didalam pelaksanaan motivasinya.

1. Memenuhi sarana dan prasarana kerja.

Sebanyak 27 responden (62 %) menyatakan ya, bahwa Camat berusaha memenuhi sarana dan prasarana kerja, sedangkan sebanyak 10 responden (24 %) menyatakan bahwa Camat masih kadang – kadang memenuhi sarana dan prasarana kerja, dan sebanyak 6 responden (14 %) menyatakan bahwa Camat tidak pernah memenuhi sarana dan prasarana kerja.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa dari tiap unit kerja memang sudah ada fasilitas pendukung dalam pekerjaan, akan tetapi jumlahnya yang terbatas dan ada beberapa perlengkapan yang kondisinya sudah tidak layak pakai tapi masih tetap digunakan.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk memenuhi ketersediaan fasilitas kerja menemui beberapa kendala diantaranya terbatasnya dana sehingga belum sepenuhnya fasilitas dapat dipenuhi.

2. Suasana kerja yang menyenangkan.

Sebanyak 28 responden (65 %) menyatakan ya, bahwa Camat berusaha

menciptakan suasana kerjayang menyenangkan, sedangkan sebanyak 8 responden (18 %) menyatakan bahwa Camat masih kadang – kadang berusaha menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, dan sebanyak 7 responden (17 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha menciptakan suasana kerja yang menyenangkan.

Berdasarkan observasi nampak bahwa dalam proses kerja masih terdapat sebagian pegawai yang kurang mampu melakukan kerjasama maupun berkomunikasi secara akrab dengan sesama pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan ternyata untuk menciptakan suasana lingkungan kerja yang menyenangkan selalu dilakukan dengan cara pembinaan kekeluargaan yang lebih mantap, tetapi masih mendapat hambatan berupa masih adanya perbedaan individu sehingga menghambat timbulnya kebersamaan serta kerjasama diantara pegawai.

Memperhatikan tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa didalam pelaksanaan motivasinya ternyata Camat masih perlu berusaha lagi didalam menerapkan asas – asas motivasi. Hal ini terbukti dari rata – rata rekapitulasi nilai tertinggi dalam menerapkan asas – asas motivasi Camat baru mencapai 64 %. Jadi apabila dihubungkan dengan standar penilaian pelaksanaan motivasi maka pelaksanaan motivasi oleh Camat baru mencapai predikat cukup.

Untuk mengetahui keseluruhan dari penerapan asas – asas motivasi berikut predikatnya adalah sebagai berikut :

1. Asas Mengikutsertakan
70 % (Cukup)

2. Asas Komunikasi
72 % (Cukup)
3. Asas Pengakuan
53 % (Kurang Baik)
4. Asas Wewenang yang Didelegasikan
60 % (Cukup)
5. Asas Adil dan Layak
67 % (Cukup)
6. Asas Timbal Balik
63 % (Cukup)

Jadi Motivasi oleh Camat secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan cukup baik, hanya saja masih ada beberapa asas – asas yang belum dapat dilaksanakan secara maksimal.

1. *Tangibles* (bukti langsung)

a. Sarana kerja memadai.

Berdasarkan tanggapan responden bahwa sarana dan prasarana yang ada belum sepenuhnya memadai, hal ini dibuktikan dengan adanya sebagian besar tanggapan responden yaitu sebanyak 27 orang (62 %) menyatakan bahwa sarana dan prasarana kantor sudah cukup memadai.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa sarana dan prasarana sudah disediakan, namun masih perlu adanya penambahan atau pengadaan fasilitas agar dapat menunjang pencapaian kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara diperoleh keterangan bahwa dalam memberikan pelayanan publik sudah cukup berusaha menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, namun belum semuanya terpenuhi, hal ini karena masih keterbatasannya dana.

b. Suasana tempat kerja nyaman/menyenangkan.

Berdasarkan tanggapan responden bahwa para pegawai belum sepenuhnya merasa nyaman pada saat bekerja, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya sebagian

besar tanggapan responden yaitu sebanyak 28 orang (65 %) menyatakan bahwa mereka sudah diberikan tempat kerja yang cukup nyaman.

Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa suasana tempat kerja yang nyaman/menyenangkan belum sepenuhnya terpenuhi, hal ini dilihat dari ada sebagian ruangan yang ukurannya kecil tetapi di huni oleh beberapa orang, tentunya hal ini membuat kurang nyaman pegawai didalam pelaksanaan kerjanya untuk itu perlu adanya penataan ruang yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan ternyata untuk menciptakan suasana lingkungan kerja yang nyaman/menyenangkan sudah dilaksanakan tetapi karena keterbatasan dana untuk memenuhi fasilitas yang ada belum terlaksana secara maksimal.

2. *Reliability* (kehandalan)

a. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 30 orang (69 %) menyatakan bahwa didalam pelaksanaan pelayanan publik pegawai sudah cukup berusaha memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan observasi nampak bahwa didalam pelaksanaan pelayanan publik, pegawai sudah cukup mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih perlu ditingkatkan lagi, karena masing – masing pegawai memiliki kemampuan dan keahlian yang berbeda.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa didalam pelaksanaan pelayanan publik sudah cukup mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, dikarenakan

kemampuan dan keahlian pegawai yang belum merata sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pegawai misalnya ilmu atau wawasan serta kreativitas pegawai melalui peningkatan pendidikan atau pelatihan agar kualitas pelayanan juga meningkat.

b. *Kehandalan/pengalaman pegawai.*

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 28 orang (65 %) menyatakan bahwa pegawai sudah cukup handal dan mempunyai pengalaman didalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa didalam pelaksanaan pelayanan publik pegawai sudah cukup handal atau berpengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun masih perlu ditingkatkan lagi karena perbedaan lamanya masa kerja sehingga masih terdapat pegawai yang belum berpengalaman dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa didalam pelaksanaan pelayanan publik selalu memberikan pengarahan serta bimbingan kepada pegawai yang belum cukup pengalaman agar mereka dapat lebih profesional lagi dalam memberikan pelayanan.

3. *Responsive (ketanggapan)*.

a. *Kesanggupan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat.*

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 22 orang (51 %) menyatakan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat belum dilaksanakan dengan baik, karena sarana dan prasarana yang kurang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik sudah berusaha agar pelayanan diselesaikan dengan cepat, karena terbatasnya sarana dan prasarana sehingga hal ini menjadi penghambat dalam mencapai kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa dalam memberikan pelayanan publik dengan cepat masih belum dapat dilaksanakan dengan baik, hal ini karena waktu penyelesaian yang tidak dapat ditentukan misalnya pembuatan kartu keluarga (KK) bisa mencapai 1 minggu dikarenakan proses penyelesaiannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

b. *Memberikan pelayanan dengan tepat.*

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 29 orang (68 %) menyatakan bahwa pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan dengan tepat sesuai prosedur, hal ini berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik pegawai sudah cukup berusaha memberikan pelayanan dengan tepat sesuai prosedur, hal ini berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa didalam pelaksanaan pelayanan publik selalu memberikan pengarahan pada pegawai agar selalu memberikan pelayanan dengan tepat sesuai prosedur agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas.

4. *Assurance (jaminan)*.

a. *Pegawai tidak membeda – bedakan masyarakat yang dilayani.*

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 25 orang (58 %) menyatakan bahwa masih ada sebagian pegawai yang masih membeda-bedakan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa masih ada sebagian pegawai yang masih membeda-bedakan masyarakat yang dilayani, sehingga mereka belum sepenuhnya merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima. Hal ini menjadi faktor pendukung bagi masyarakat untuk memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik selalu mengingatkan pegawai agar dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan publik yang diterima.

b. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 28 orang (65 %) menyatakan bahwa pegawai sudah berusaha cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai sudah cukup bersikap ramah kepada masyarakat, namun masih perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat dapat menilai dengan baik kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik selalu ditegaskan untuk bersikap ramah ketika memberikan pelayanan, agar

masyarakat merasakan kenyamanan pada saat menerima pelayanan.

5. *Empathy*

a. Perhatian pribadi pegawai terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden diambil dari sebagian besar yang menjawab yaitu sebanyak 29 orang (68 %) menyatakan bahwa pegawai sudah cukup berusaha memberikan perhatian terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan observasi terlihat bahwa pegawai sudah cukup perhatian terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi karena masyarakat selalu ingin dilayani dengan jujur agar bisa terjalin hubungan yang baik antara pegawai dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Berdasarkan wawancara diperoleh hasil bahwa selalu diberi pengarahan kepada pegawai agar dalam pelaksanaan publik diharapkan memberikan penjelasan dengan sejujur - jujurnya, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Berdasarkan uraian - uraian tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat baru mencapai kategori cukup, hal ini terbukti dari persentase rata - rata nilai tertinggi kualitas pelayanan publik tersebut hanya mencapai 63 %.

Untuk lebih memperjelas secara menyeluruh mengenai tingkat kualitas pelayanan publik, penyusun uraikan sebagai berikut :

1. Tangibles (bukti langsung)
65 % (Cukup)

2. Reliability (kehandalan)
67 % (Cukup)
3. Responsive (ketanggapan)
59 % (Cukup)
4. Assurance (jaminan)
61 % (Cukup)
5. Empathy
68 % (Cukup)

Berdasarkan uraian di atas, nampak bahwa dari penerapan kelima indikator kualitas pelayanan publik baru mencapai nilai rata – rata 63 % berarti baru mencapai predikat “Cukup”.

Jadi kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang sudah cukup baik, hanya saja masih ada beberapa indikator yang belum dapat dilaksanakan secara maksimal.

Apabila menerapkan asas – asas motivasi yang baru mencapai nilai rata – rata 64 % dan tingkat kualitas pelayanan publik yang baru mencapai nilai rata – rata 63 %, jelas bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara pelaksanaan motivasi dengan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, maka hipotesis yang penyusun ajukan yaitu : “Jika pelaksanaan motivasi oleh Camat Paseh berdasarkan asas-asas motivasi, maka kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Paseh meningkat”, telah teruji kebenarannya dan dapat diterima.

KESIMPULAN

Bertitik tolak dari permasalahan mengenai pelaksanaan motivasi Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Paseh Kabupaten Sumedang, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Camat belum dapat melaksanakan motivasi secara optimal. Hal tersebut dapat terlihat dari penerapan asas – asas motivasi oleh Camat dengan

perolehan rata – rata nilai tertinggi baru mencapai 64 %, sehingga apabila dihubungkan dengan standar prosentase baru mencapai predikat “cukup”. Jadi berdasarkan hal tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa ternyata Camat dalam pelaksanaan motivasinya masih perlu meningkatkan penerapan asas – asas motivasi.

2. Pencapaian predikat “cukup” dalam penerapan asas – asas motivasi, akan berpengaruh terhadap proses pelaksanaan pekerjaan dari seluruh pegawai, dalam arti hasil kerjanya belum optimal. Hal ini terlihat dari pencapaian kualitas pelayanan publik yang baru mencapai rata – rata sebesar 63 % dan bila dihubungkan dengan kriteria pengukuran analisa data baru mencapai predikat “cukup”.
3. Oleh karena itu, jelaslah bahwa terdapat hubungan yang sangat erat antara pelaksanaan motivasi dengan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, maka hipotesis yang penyusun ajukan yaitu : “Jika pelaksanaan motivasi oleh Camat Paseh berdasarkan asas-asas motivasi, maka kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Paseh meningkat”, telah teruji kebenarannya dan dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu. S.P., Haji. 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kaloh, J., Dr. 2007. *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*. Jakarta : Rineka Cipta
- Mangkunegara, Prabu, Anwar. 2009. *Manajemen Sumber Daya*



- Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Manullang, 2006. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Moenir, H.A.S., Drs. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung : ALFABETA.
2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2001. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Siagian, Sondang. 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
2007. *Fungsi – fungsi Manajerial*. Jakarta : Bumi Aksara
- Soewarno, Handyaningrat. 1994. *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*, Jakarta :Rineka Cipta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : ALFABETA
- Sutopo. 2003. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara
- Thoha, Miftah. 2001. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : Rajawali Pers
- Wahjosumidjo. 1933. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta : Balai Aksara