

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
GORONTALO UTARA**

Oleh :

**NUR AWALIYAH
NIM: S.21.21033**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO UTARA**

2025

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
GORONTALO UTARA**

Oleh :

NUR AWALIYAH

NIM : S.21.21.033

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui

Oleh tim penguji pada tanggal, Mei 2025

TIM PENGUJI

1. Dr. Moch. Sakir. S.Sos, S.I.Pem, M.Si (.....)
2. Dr. Sandi Prahara, ST., M.Si (.....)
3. Darmawaty Abd. Razak, S.IP, M.AP (.....)
4. Dr. H. Abd. Gaffar La Tjokke M.Si (.....)
5. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si (.....)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Ichsan Gorontalo

Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN : 0913027101

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Ichsan Gorontalo

Swastiani Dunggio, S.IP.,M.Si
NIDN : 0930048307

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
GORONTALO UTARA

Oleh :

NUR AWALIYAH

NIM : S.21.21.033

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

Gorontalo, Mei 2025

Pembimbing I

Dr.H.Abd.Gaffar La Tjoke, M.Si

NIDN : 0927128301

Pembimbing II

Swastiani Dunggio, S.I.P.,M.Si

NIDN : 0930048307

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Swastiani Dunggio, S.I.P.,M.Si

NIDN : 0930048307

PERNYATAAN

Nama : Nur Awaliyah

Nim : S2121033

Program studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah hasil dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana,manajer,atau doctor)baik di universitas icshan gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan ,rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain,kecuali arahan dan tim pembimbing
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila kemudian hari terhadap penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi lainnya dengan norma berlaku di perguruan tinggi



MOTTO

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

PERSEMBAHAN

Kepada cinta pertama dan pintu surga, Bapak Sibar Abdul Majid dan Ibu Nely Asura Usman yang dengan segala pengorbanan, kerja keras, dan kasih sayang tulusnya selalu mendukung saya dalam setiap langkah. Meski tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan mereka tidak pernah lelah mengusahakan yang terbaik untuk saya. Doa dan dukungan mereka menjadi kekuatan terbesar hingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan dan kepada kedua adik saya, Wahida dan Mirwana yang selalu membuat saya termotivasi untuk bisa terus belajar menjadi sosok kakak yang dapat memberikan pengaruh *positif*, baik dalam bidang *akademik* maupun *non-akademik*, serta berusaha menjadi panutannya di masa yang akan datang kelak. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat Adik-adikku. Terima kasih juga kepada aba, onde, keluarga besar, pasangan saya Diki Zulfikar dan sahabat seperjuangan saya yang sangat banyak membantu selama ini Pratiwi Hiola dan Teti Doli. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyelesaian skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri. Terimakasih sudah bertahan.

ABSTRACT

NUR AWALIYAH. S2121033. THE EFFECT OF MOTIVATION ON PUBLIC SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF NORTH GORONTALO REGENCY

This study aims to: 1) determine the extent of the effect of motivation in the form of intrinsic motivation (X1) and extrinsic motivation (X2) simultaneously on public services (Y) at the Population and Civil Registration Service of North Gorontalo Regency. 2) to find the extent of the effect of motivation in the form of intrinsic motivation (X1) partially on public services at the Population and Civil Registration Service of North Gorontalo Regency, and 3) to know the extent of the effect of motivation in the form of extrinsic motivation (X2) partially on public services at the Population and Civil Registration Service of North Gorontalo Regency. This study employs a quantitative method. The population and sample involve 38 people. The findings indicate that 1) Intrinsic Motivation (X1) and Extrinsic Motivation (X2) simultaneously affect Public Services (Y) at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo Regency by 54.2%. 2) Intrinsic Motivation partially affects Public Services at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo Regency (Y) by 68.2%. 3) Extrinsic Motivation (X2) partially affects Public Services at the Population and Civil Registration Office of North Gorontalo Regency by 56.2%.

Keywords: motivation, public service

ABSTRAK

NUR AWALIYAH. S2121033. PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA

Penelitian ini bertujuan: 1) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi berupa motivasi intrinsik (X1), motivasi ekstrinsik (X2) secara simultan terhadap pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, 2) untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi berupa motivasi intrinsik (X1) secara parsial terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, dan 3) untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi berupa motivasi ekstrinsik (X2) secara parsial terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 38 orang. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Motivasi Intrinsik (X1) dan Motivasi Ekstrinsik (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Pelayanan Publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 54,2%. 2) Motivasi Intrinsik berpengaruh secara parsial terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara (Y) sebesar 68,2%. 3) Motivasi Ekstrinsik (X2) secara parsial terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 56,2%.

Kata kunci: motivasi, pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Bismillah Hirrahman Nirrahim,

Puji syukur atas Nikmat dan Rahmat Allah, SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL GORONTALO UTARA”**.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan Skripsi ini. Olehnya penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya, ikhlas dan tulus kepada orang tua saya yang semoga selalu diberikan kesehatan yaitu ibu tercinta Nelly Asura Usman dan ayah tercinta Sibar Abdul Majid beserta jajarannya telah membantu dan menerima penulis dalam menyusun dan melakukan penelitian di dinas terkait. Untuk teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang selalu memberikan semangat dan masukkan pada penyusunan Skripsi.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa juga ingin menyampaikan rasa terima yang besar kepada: Bapak Muhammad Ichsan Gaffar., SE., MAk selaku ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo; Ibu Dr. Juriko Abdussamad, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo; Ibu Dr. Fatma M. Ngabito, S.I.P., M.SI sebagai Rektor Universitas Ichsan Gorontalo Utara dan sebagai pembimbing satu dalam penelitian ini, terima kasih atas bimbingannya selama ini; Bapak Dr. H. Abdul Gaffar, M.Si, sekaligus sebagai pembimbing dua atas masukan dan koreksi perbaikan; Ibu Swastiani Dunggio, S.I.P., M.Si sebagai Wakil Dekan II; Ibu Swastiani Dunggio, S.I.P., M.Si sebagai

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo; Seluruh Dosen, terutama pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo; dan Seluruh teman-teman mahasiswa yang telah memberikan motivasi sehingga Skripsi ini dapat dirampungkan.

Akhirnya penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Gorontalo, 2025

Penyusun

NUR AWALIYAH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Maksud Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Motivasi	8
2.1.1 Jenis - Jenis Motivasi	10
2.1.2 Indikator Motivasi	12
2.2 Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Jenis - Jenis Pelayanan Publik	14
2.2.2 Prinsip - Prinsip Pelayanan Publik	19
2.2.3 Tujuan Pelayanan Publik	20
2.2.4 Indikator Pelayanan Publik	21
2.3 Kerangka Pikir	22
2.4 Hipotesis	23

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	24
3.2 Metode Penelitian.....	24
3.2.1 Desain Penelitian.....	24
3.2.2 Operasinalisasi Variabel	25
3.2.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.2.5 Prosedur Penelitian.....	31
3.2.6 Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaram Umum Lokasi.....	39
4.2 Visi dan Misi.....	41
4.2.1 Visi.....	41
4.2.2 Misi	41
4.3 Struktur Organisasi.....	42
4.4 Gambaran Umum Responden.....	42
4.5 Hasil Penelitian.....	43
4.5.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian.....	44
4.5.2 Uji Reliabilitas Data Responden	46
4.5.3 Uji Regresi Sederhana	48
4.5.4 Uji Hipotesis Dengan Pendekatan Koefesien Jalur	50
4.5.5 Uji Kolerasi Secara Parsial	52
4.6 Pembahasan Penelitian.....	53
4.6.1 Motivasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Layanan Publik	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	57
4.2 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X Dan Y	24
Tabel 3.2 Bobot Nilai Variabel.....	28
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien korelasi	31
Tabel 4.1 Data demografi Responden.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Motivasi Intrinsik (X1).....	43
Tabel 4.3 Hasil uji Validitas Instrument Motivasi Ekstrinsik (X2)	44
Tabel 4.4 Hasil uji Validitas Instrument Layanan Publik (Y)	44
Tabel 4.5 Hasil uji Reabilitas Instrument Motivasi Ektrinsik (X2).....	46
Tabel 4.6 Hasil Reabilitas Instrument Layanan Publik (Y).....	47
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Koefisien Jalur.....	49

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga negara. Di Indonesia, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Lembaga yang bertanggung jawab atas pencatatan data kependudukan dan administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat.

Pelayanan publik adalah salah satu bagian yang sangat penting di perhatikan dalam sisi pembangunan otonomi suatu negara, hal tersebut dikarenakan pelayanan publik merupakan bagian dasar dalam bidang pemerintahan dan juga berkaitan langsung dengan masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik memang ditunjukkan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan public merupakan hal yang harus dipenuhi bukan hanya bagi organisasi pemerintah namun organisasi swasta juga. Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu pelayanan public yaitu sumber daya manusia yang berkualitas dalam mengerjakan tugas dan fungsinya. Pelayanan publik mencapai keberhasilan di lihat dari kepuasan masyarakat (Botutihe, 2017). Tuntutan karakteristik pelayanan public yang harus disediakan pemerintah sesuai dengan amanat undang-undang adalah pelayanan publik prima (*excellent service*) yang secara harafiah berarti pelayanan terbaik. tolak ukur pelayanan prima ini adalah sesuai standar pelayanan

yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan (Rahmayanty, 2013:17)

Kualitas pelayanan publik tidak hanya menentukan kepuasan masyarakat, tetapi juga mencerminkan integritas dan profesionalisme pemerintah. Motivasi pegawai berperan krusial dalam menentukan sejauh mana mereka memberikan pelayanan yang optimal. Pegawai yang termotivasi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, berkomitmen, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, kurangnya motivasi dapat mengakibatkan pelayanan yang lambat, tidak akurat, dan kurang ramah yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan pada masyarakat.

Motivasi pegawai dapat signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai yang termotivasi cenderung lebih berkomitmen, produktif, dan mampu memberikan layanan yang lebih baik, namun berbagai faktor yang mempengaruhi motivasi pegawai termasuk lingkungan kerja, insentif dan dukungan manajemen dalam konteks Dinas Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat meningkatkan motivasi pegawai serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik.

Motivasi merupakan aspek yang menginspirasi seseorang yang untuk bertindak, dalam pengertian ini, motivasi sering diartikan sebagai aspek dari sikap seseorang aktivis. Karena proses psikologis yang melekat pada diri seseorang, setiap tindakan karyawan memiliki aspek yang memaksa berbagai aktivitas, kebutuhan dan tujuan seseorang yang saling terkait. Pemimpin harus menciptakan

metode motivasi yang efektif sehingga karyawan dapat termotivasi dalam bekerja. Seorang atasan harus mampu mengarahkan karyawannya dan memotivasi mereka dengan baik. Ketiadaan inspirasi dari atasan dapat mempengaruhi kemampuan pegawai .

Menurut Mathis dan Jackson (2015) motivasi merupakan keinginan dalam diri seseorang yang mendorong mereka untuk bertindak .sedangkan Rivai (2015) mengemukakan bahwa motivasi adalah seperangkat keyakinan dan sikap yang memotivasi orang untuk menyelesaikan tugas tertentu sesuai dengan tujuan mereka sendiri. Motivasi adalah kesediaan melakukan usaha guna untuk memenuhi kebutuhan organisasi yang di sertai dengan kemampuan usaha tersebut memuaskan kebutuhan sejumlah individu.

Keberhasilan suatu organisasi sangat di pengaruhi oleh semangat kerja karyawannya yang dapat di lihat dan nilai secara nyata pada saat melaksanakan tugas dan tujuan. Adapun standar tujuan di tetapkan oleh organisasi bagi karyawan yang sesuai dengan pekerjaannya sangat penting untuk setiap tujuan bisnis yang di berikan kepada setiap pekerja dapat di simpulkan bahwa motivasi diri merupakan dorongan untuk melakukan suatu tugas baik secara internal maupun eksternal dengan semangat tinggi menggunakan kemampuan dan keterampilan yang di miliki.

Salah satu tantangan yang di hadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara adalah persepsi negatif dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada. Beberapa laporan menunjukkan adanya keluhan terkait

waktu tunggu yang lama kurangnya transparansi dalam proses dan sikap petugas yang tidak ramah. Fenomena ini menunjukkan kebutuhan yang mendesak untuk memahami hubungan antara motivasi pegawai dan kualitas pelayanan yang di terima masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas pemerintahan terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Indonesia layanan administrasi kependudukan seperti yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara memiliki peranan krusial dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Namun berbagai tantangan dalam penyampaian layanan sering kali mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan warga.

Realitas yang dihadapi di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang proses yang lambat, kurangnya informasi, serta interaksi yang kurang ramah dari petugas. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan ini adalah motivasi pegawai. Motivasi yang tinggi dapat mendorong pengawai untuk bekerja untuk bekerja lebih baik, berinovasi, dan memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Dari permasalahan diatas maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gorontalo Utara”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis dalam rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh motivasi berupa motivasi intrinsik (X1), motivasi ekstrinsik (X2) secara simultan terhadap pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
2. Seberapa besar pengaruh motivasi berupa motivasi intrinsik (X1) secara parsial terhadap pelayanan public (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara
3. Seberapa besar pengaruh motivasi berupa motivasi ekstrinsik (X2) secara parsial terhadap pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

1.3 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa data mengenai pengaruh motivasi berupa yang terdiri berupa Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik berpengaruh terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi berupa motivasi intrinsik (X1), motivasi ekstrinsik (X2) secara simultan terhadap pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi berupa motivasi intrinsik (X1) secara parsial terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi berupa motivasi ekstrinsik (X2) secara parsial terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Kegunaan teoritis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan terutama menyangkut pengembangan teori motivasi dan teori peningkatan Pelayanan Publik.

2. Kegunaan bagi praktis

Diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan khususnya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara dalam menerapkan motivasi dan meningkatkan pelayanan publik.

3. Kegunaan bagi penelitian

Diharapkan sebagai bahan perbandingan literatur bagi peneliti berikutnya yang tertarik terhadap masalah motivasi dan pelayanan publik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Motivasi

Motivasi mewakili proses-proses psikologikal yang menyebabkan timbulnya, diarakhkannya dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (volunter) yang diarahkan ke arah tujuan tertentu.

Menurut Hasibuan (2016) Motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan gairah kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan berintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan yang diinginkan. Motivasi juga merupakan kekuatan, baik dari dalam maupun dari luar yang dapat mendorong seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. (Rozzaid, Herlambang, & Devi, 2015).

Bangun (2012) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu tindakan untuk mempengaruhi orang lain agar berperilaku (to behave) secara teratur. Sedangkan Manullang (2013) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu kekuatan dari dalam atau luar diri manusia untuk mendorong semangat untuk mengejar sesuatu keinginan dan tujuan tertentu. Sutrisno (2013) menyatakan bahwa motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang.

Pada kenyataan terdapat dua jenis motivasi yaitu motivasi intern dan ekstern. (Moekijat, 2010) Pada motivasi intern dipengaruhi oleh keinginan dan

kebutuhan yang berasal dari dalam diri seseorang sedangkan motivasi ekstern yaitu berasal dari luar termasuk masalah hubungan kerja,gaji,kondisi kerja dan kebijakan organisasi serta masalah-masalah isi pekerjaan,penghargaan,promosi dan tanggung jawab.motivasi kerja dapat dilihat pada usaha peningkatan kebutuhan hidup mereka dan bagi organisasi. Motivasi kerja dilakukan untuk melihat pengaruhnya terhadap sikap dan tingkah laku dalam bekerja.

Motivasi menurut Suhardi (2013) motivasi ialah kontribusi yang diberikan seseorang sebagai dorongan sebesar mungkin untuk keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Samsudin (2016) mengemukakan bahwa motivasi merupakan proses mendorong atau proses mempengaruhi individu atau kelompok kerja dari luar agar mereka mau menjalankan kesepakatan. Sulistiyan (2013) berpendapat bahwa motivasi merupakan suatu proses memberikan dorongan anggota untuk mencapai tujuan optimal suatu organisasi.

Berdasarkan pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah sebuah daya dorongan yang membuat seseorang rela tanpa merasa terpaksa melakukan pekerjaan yang diinginkannya sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik atau menghasilkan sesuatu yang memuaskan. Menurut Lai (2011) Motivasi secara sederhana berarti hal-hal yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu perilaku.

2.1.1 Jenis jenis motivasi

Menurut Danim (2020) motivasi dapat dibedakan menjadi beberapa jenis berdasarkan dampaknya dan sumbernya, yaitu motivasi positif, motivasi negatif, motivasi dari dalam (intrinsik), dan motivasi dari luar (ekstrinsik). Dalam hal ini, motivasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai atau aparatur negara kepada masyarakat. Berikut adalah penjelasan tentang masing-masing jenis motivasi dalam konteks pelayanan publik menurut Danim (2020):

1. Motivasi Positif dalam Pelayanan Publik

Motivasi positif dalam pelayanan publik adalah dorongan yang mendorong individu untuk memberikan pelayanan yang terbaik, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Motivasi ini muncul karena adanya niat baik untuk membantu, memberikan kontribusi, dan mencapai tujuan pelayanan dengan cara yang konstruktif dan profesional. Pegawai yang memiliki motivasi positif cenderung bersemangat dalam melaksanakan tugas mereka dan berfokus pada upaya untuk menciptakan dampak positif bagi masyarakat. Misalnya, Pemerintah memberikan penghargaan kepada pegawai yang memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang kemudian memotivasi pegawai lainnya untuk melakukan hal serupa.

2. Motivasi Negatif dalam Pelayanan Publik

Motivasi negatif dalam pelayanan publik merujuk pada dorongan yang muncul karena adanya ancaman atau konsekuensi yang tidak diinginkan. Pegawai publik yang termotivasi secara negatif cenderung bekerja untuk menghindari hukuman, kritik, atau konsekuensi buruk lainnya, bukan karena keinginan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Motivasi negatif sering kali bersifat sementara dan hanya berfokus pada hasil jangka pendek yang bisa menghindarkan individu dari masalah atau beban yang lebih besar. Misalnya, seorang pegawai yang bekerja hanya untuk menghindari teguran atau pemotongan gaji karena tidak menyelesaikan tugas dengan baik.

3. Motivasi dari Dalam (Intrinsik) dalam Pelayanan Publik

Motivasi intrinsik dalam pelayanan publik adalah dorongan yang berasal dari dalam diri pegawai, yang berhubungan dengan kepuasan pribadi atau rasa tanggung jawab terhadap tugas yang dijalankan. Pegawai yang termotivasi secara intrinsik merasa puas dengan pekerjaannya karena ia melihat bahwa pelayanan yang diberikan memberi dampak positif bagi orang lain dan masyarakat secara keseluruhan. Mereka bekerja dengan sepenuh hati, tanpa mengharapkan imbalan eksternal. Misalnya, seorang pegawai pelayanan publik yang merasa puas karena dapat memberikan bantuan langsung kepada masyarakat, meskipun tanpa ada imbalan atau penghargaan finansial.

4. Motivasi dari Luar (Ekstrinsik) dalam Pelayanan Publik

Motivasi ekstrinsik dalam pelayanan publik adalah dorongan yang berasal dari faktor luar individu, seperti penghargaan, gaji, bonus, atau pengakuan dari atasan atau masyarakat. Pegawai yang termotivasi secara ekstrinsik biasanya lebih fokus pada penghargaan atau imbalan yang akan diperoleh setelah menyelesaikan tugas atau mencapai target kinerja tertentu. Motivasi ini cenderung lebih bersifat jangka pendek dan lebih terfokus pada hasil atau reward daripada pada proses atau kualitas pelayanan itu sendiri. Misalnya, seorang petugas yang berusaha untuk mendapatkan penghargaan "pegawai teladan" karena ada manfaat eksternal yang terkait, seperti promosi atau pengakuan atas kinerja yang baik.

2.1.2 Indikator Motivasi

Menurut Irham Fahmi (2011) bagi setiap individu sebenarnya memiliki motivasi yang mampu menjadi spirit dalam memacu dan menumbuhkan semangat kerja dalam bekerja. Spirit yang dimiliki oleh seseorang tersebut dapat bersumber dari dirinya maupun dari luar, dimana kedua bentuk tersebut akan lebih baik jika dua-duanya secara bersama-sama ikut menjadi pendorong motivasi seseorang. Adapun indikator motivasi sebagai berikut:

1. Motivasi Ekstrinsik muncul dari luar diri seseorang, kemudian selanjutnya mendorong orang tersebut untuk membangun dan menumbuhkan semangat motivasi pada diri orang tersebut untuk merubah seluruh sikap yang dimiliki olehnya saat ini ke arah yang lebih baik.

2. Motivasi Intrinsik adalah motivasi yang muncul dan tumbuh serta berkembang dalam siri seseorang, yang selanjutnya mempengaruhi seseorang tersebut dalam melakukan sesuatu secara bernilai dan berarti.

2.2 Pelayanan publik

Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan.

Mahmudi (2010) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- a. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian.
- b. Departemen.
- c. Lembaga pemerintah non departemen.
- d. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya;
- e. Badan usaha milik negara (BUMN)

- f. Badan hukum milik negara (BHMN)
- g. Badan usaha milik daerah (BUMD)
- h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

2.2.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut Sahid (2020), pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil) meliputi berbagai jenis layanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Sahid (2020) menekankan pentingnya pelayanan yang adil, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Berdasarkan pandangan Sahid, pelayanan publik di Capil mencakup berbagai layanan dasar yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, seperti yang dijelaskan di bawah ini:

1. Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a) Pencatatan Kelahiran

Proses pencatatan atas kelahiran bayi yang bertujuan untuk menghasilkan Akta Kelahiran. Hal ini penting untuk menjamin hak-hak sipil dan sosial bayi, serta sebagai dasar pembuatan KTP di masa depan.

b) Pencatatan Perkawinan

Pencatatan atas perkawinan yang bertujuan untuk menghasilkan Akta Perkawinan, yang memiliki implikasi hukum dalam berbagai hal, seperti hak waris dan administrasi keluarga.

c) **Pencatatan Perceraian**

Proses pencatatan perceraian yang menghasilkan Akta Perceraian untuk memastikan status hukum bagi pihak yang bercerai dan mengatur hak-hak pasca-cerai.

d) **Pencatatan Kematian**

Pencatatan atas kematian seseorang yang menghasilkan Akta Kematian, yang penting untuk administrasi warisan dan pembaruan status keluarga.

Sahid (2020) menyatakan bahwa pencatatan sipil adalah layanan dasar yang wajib dilakukan oleh setiap individu, dan penting untuk memberikan dasar hukum yang sah atas status seseorang.

2. Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP)

a) **Penerbitan KTP Elektronik (e-KTP)**

Sahid (2020) menggarisbawahi pentingnya KTP Elektronik sebagai identitas resmi yang mengandung data biometrik dan informasi penting lainnya. e-KTP adalah identitas yang digunakan dalam berbagai kegiatan administrasi, seperti pemilu, pemeriksaan data kependudukan, dan lainnya.

- b) Pembaharuan atau Penggantian KTP: KTP harus diperbarui atau diganti dalam beberapa kondisi, seperti perubahan data pribadi (nama, alamat, status perkawinan) atau kerusakan pada KTP lama.

Sahid menjelaskan bahwa proses pembuatan dan penggantian e-KTP sangat penting untuk memastikan validitas identitas setiap warga negara, yang sangat dibutuhkan dalam berbagai urusan administratif.

3. Pelayanan Kartu Keluarga (KK)

- a) Penerbitan dan Pembaruan Kartu Keluarga

Kartu Keluarga adalah dokumen yang mencatatkan identitas dan hubungan keluarga. Setiap keluarga harus memiliki KK sebagai dasar bagi pembuatan KTP anggota keluarga dan pengurusan dokumen kependudukan lainnya.

- b) Perubahan Data dalam KK

Seiring waktu, perubahan data keluarga (misalnya, anggota keluarga baru, perubahan status perkawinan, atau perubahan alamat) perlu dicatat dalam Kartu Keluarga.

Menurut Sahid, KK adalah dokumen yang sangat penting dalam sistem administrasi kependudukan dan merupakan bagian dari pelayanan dasar yang diberikan oleh Capil.

4. Pelayanan Administrasi Pemilu dan Pilkada

- a) Pendaftaran Pemilih dan Verifikasi Data Pemilih

Salah satu peran penting Dinas Catatan Sipil dalam konteks pemilu adalah melakukan verifikasi dan pencatatan data pemilih yang akan menggunakan KTP sebagai identitas dalam pemilu.

b) Penerbitan KTP untuk Pemilu dan Pilkada

Pelayanan ini mencakup pengurusan KTP Pemilu, yang digunakan sebagai syarat untuk dapat memberikan suara dalam Pemilu dan Pilkada. Hal ini sangat penting untuk memastikan hak politik warga negara dapat dipenuhi dengan sah dan terverifikasi.

Sahid (2020) menekankan bahwa Capil memiliki peran strategis dalam mendukung proses demokrasi, salah satunya dalam verifikasi pemilih dan penyelenggaraan pemilu yang bersih dan transparan.

5. Pelayanan Surat Keterangan

a) Surat Keterangan Domisili

Surat yang dikeluarkan untuk menyatakan tempat tinggal seseorang, yang sering kali diperlukan untuk administrasi lain seperti pendaftaran sekolah atau aplikasi pekerjaan.

b) Surat Keterangan Warga Negara Indonesia (WNI)

Surat yang menyatakan status kewarganegaraan seseorang, sangat penting untuk keperluan administrasi tertentu, seperti visa atau pekerjaan.

c) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Surat yang diterbitkan untuk keperluan bantuan sosial atau fasilitas lainnya bagi mereka yang tidak mampu.

Sahid (2020) menyebutkan bahwa surat keterangan ini merupakan layanan administratif yang juga penting dan mendukung kebutuhan sehari-hari warga negara.

6. Pelayanan untuk Warga Negara Asing (WNA)

- a) Pencatatan Kewarganegaraan dan Dokumen Kependudukan WNA: Capil juga memberikan pelayanan kepada WNA (Warga Negara Asing), terutama dalam proses pencatatan status kewarganegaraan dan dokumen kependudukan seperti izin tinggal, kartu identitas, dan pendaftaran status pernikahan.
- b) Izin Tinggal dan Pembaruan Dokumen WNA: Pembaruan dokumen bagi WNA yang tinggal di Indonesia, seperti izin tinggal sementara atau permanen, juga termasuk dalam pelayanan yang diberikan oleh Capil.

Sahid menekankan bahwa pelayanan untuk WNA sangat penting untuk memfasilitasi administrasi bagi orang asing yang tinggal di Indonesia, baik untuk tujuan pekerjaan, pendidikan, atau tujuan lainnya.

7. Pelayanan Khusus untuk Penyandang Disabilitas dan Lansia

- a) Pelayanan Prioritas untuk Penyandang Disabilitas
Capil memberikan pelayanan prioritas bagi penyandang disabilitas yang membutuhkan akses khusus, baik dalam hal fasilitas fisik maupun kemudahan dalam proses administrasi.
- b) Pelayanan untuk Lansia

Lansia juga mendapatkan layanan khusus yang mempermudah mereka dalam mengakses layanan kependudukan tanpa harus melalui prosedur yang rumit, seperti layanan tanpa antrian.

Sahid (2020) menekankan pentingnya pelayanan inklusif untuk memastikan bahwa kelompok masyarakat tertentu, seperti penyandang disabilitas dan lansia, mendapatkan hak yang setara dalam hal pelayanan publik.

2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah hak dari setiap masyarakat yang pelaksanaannya didasarkan pada suatu prinsip kesederhanaan, keamanan, kepastian waktu, kejelasan, tanggung jawab, akurasi, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan, serta kedisiplinan. Prinsip-prinsip tersebut meliputi berbagai macam yaitu:

- a. Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik seuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan dimaksudkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- c. Partisipatif dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Akutabilitas dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- f. Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara harus memiliki kompetisi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak meembedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan (Sujardi, 2012)

2.2.3 Tujuan Pelayanan Publik

Alford dan O'Flynn (2020) mengemukakan dalam penelitian mereka bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk:

- 1) Meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

- 2) Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi.
- 3) Menciptakan lingkungan yang kondusif bagi partisipasi masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan, dari perencanaan hingga evaluasi.

2.2.4 Indikator pelayanan publik

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Hardiyansyah (2018:63). Kelima dimensi tersebut mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut:

1. Tangibles (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian aparatur serta kelengkapan peralatan penunjang.
2. Reliability (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu

sepertidiinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. **Responsiveness** (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi responsiveness mencakup antara lain: pemberitahuan aparatur kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan aparatur memberi bantuan kepada konsumen serta aparatur tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. **Assurance** (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku aparatur yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) aparatur untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. **Emphaty** (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki aparatur yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan aparatur yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

2.3 Kerangka Pikir

Sugiyono (2014:60) Kerangka pemikiran adalah bentuk strategi konseptual yang mengaitkan antara teori dengan berbagai faktor permasalahan yang dianggap penting untuk diselesaikan, sehingga dalam hal lebih mengacu pada tujuan penelitian tersebut dijalankan. Kerangka pemikiran yang terbaik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi, secara teoritis perlu dijelaskan pengaruh antara variabel bebas (Independent) dengan variabel terikat (dependent). Berdasarkan pada pemikiran diatas maka dapat digambarkan sebuah kerangka konsep penelitian :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

2.4 Hipotesis

Riduan (2008:35) mengatakan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Adapun hipotesis dalam penelitian ini ialah :

1. Motivasi berupa motivasi intrinsik (X1), motivasi ekstrinsik (X2) berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

2. Motivasi berupa motivasi intrinsik (X1) berpengaruh secara parsial terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara
3. Motivasi berupa motivasi ekstrinsik (X2) secara parsial berpengaruh terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah mengenai pengaruh Motivasi Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gorontalo Utara. Penelitian direncanakan dilaksanakan kurang satu bulan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih jenis penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan kata-kata atau kalimat dan gambar serta angka-angka dengan memakai sampel dan menggunakan sampel dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok.

Menurut Creswell (2014) mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai jenis penelitian yang menekankan pada pengumpulan data numerik yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis melalui analisis hubungan antar variabel yang dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih luas.

Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada pengumpulan data berbentuk angka yang kemudian dianalisis secara statistik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis dengan menggunakan data yang terukur.

3.2.2 Operasional Variabel

Operasional variabel memiliki tujuan untuk menjelaskan makna variabel yang diteliti. Berdasarkan kerangka pikir, maka operasional variabel dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.1 Operasionalisasi variabel X dan Y

Variabel	Dimensi	Indikator
MOTIVASI (X)	a) Motivasi intrinsik	<ul style="list-style-type: none"> - Rasa pencapaian pribadi: Individu merasa bangga dengan pencapaian yang diraih dalam pekerjaan, yang memberikan kebanggaan pribadi. - Tantangan dan Pembelajaran: Pekerjaan memberikan tantangan yang memotivasi individu untuk terus belajar dan berkembang.

Menurut Irham Fahmi (2011)	b) Motivasi ekstrinsik	<ul style="list-style-type: none"> - Kesempatan untuk Berkembang: Pekerjaan memungkinkan individu untuk mengembangkan keterampilan dan kapasitasnya. - Rasa Pemenuhan Diri: Individu merasa pekerjaannya memberikan makna dan nilai dalam hidupnya. - Fasilitas dan lingkungan kerja yang mendukung: Tersedianya fasilitas yang nyaman dan lingkungan yang mendukung produktivitas kerja. - Penghargaan atas kinerja: pengakuan atau penghargaan yang diberikan kepada individu atas pencapaian dan kontribusinya. - Kesejahteraan dan jaminan sosial: Keberadaan tunjangan dan jaminan sosial yang memberikan rasa aman dan perlindungan bagi individu. - Tingkat keamanan kerja: Rasa aman dalam pekerjaan terkait dengan ketabilan pekerjaan dan lingkungan kerja yang sehat. - Keseimbangan kehidupan kerja dan pribadi: Pekerjaan yang memungkinkan individu untuk menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi
----------------------------	------------------------	--

		<ul style="list-style-type: none">- Pencapaian tujuan pribadi: Pekerjaan yang dilakukan sejalan dengan tujuan pribadi individu dan memberikan kepuasan pribadi.- Kontribusi terhadap tujuan organisasi: Individu merasa bahwa pekerjaannya memberikan dampak positif bagi organisasi dan membantu mencapai tujuan organisasi.- Hubungan interpersonal yang positif: Terdapat hubungan yang harmonis antara rekan kerja, atasan, dan bawahan.- Dukungan dari atasan: Adanya dukungan, arahan, dan pengakuan dari atasan atas prestasi dan kontribusi individu.- Budaya organisasi yang mendukung: Budaya organisasi yang positif dan inklusif yang memotivasi individu untuk berkontribusi lebih.- Lingkungan kerja yang nyaman: Tempat kerja yang aman, bersih, dan nyaman yang mempengaruhi kenyamanan dan produktivitas individu.
--	--	--

PELAYANAN PUBLIK (Y) Menurut Hardiyansyah (2008)	a) Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan dalam merespons permintaan masyarakat.
	b) Reliability	<ul style="list-style-type: none"> - Waktu penyelesaian layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
	c) Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> - Kesesuaian antara harapan dan kenyataan kualitas layanan yang diterima masyarakat.
	d) Assurance	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionalisme petugas layanan dalam memberikan pelayanan - Kemudahan dalam mengakses layanan. - Tersedianya layanan di berbagai lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat. - Informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.
	e) Emphaty	<ul style="list-style-type: none"> - Konsistensi dan kontinuitas dalam memberikan layanan publik. - Keberlanjuta kualitas pelayanan dalam jangka panjang. - Keterbukaan dalam proses penyelenggaraan layanan. - Penyediaan informasi yang memadai terkait prosedur dan biaya layanan. - Ketepatan dalam memberikan informasi dan data kepada masyarakat.

		<ul style="list-style-type: none"> - Ketepatan dalam menyelesaikan permintaan layanan sesuai dengan persyaratan yang ada - Pengelolaan layanan yang jelas dan dipertanggungjawabkan. - Adanya mekanisme yang jelas untuk menangani keluhan masyarakat - Layanan yang diberikan harus adil dan tidak diskriminatif. - Kesetaraan akses bagi seluruh lapisan masyarakat dalam menerima layanan.
--	--	--

Dalam melakukan tes dari masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan skala Likert. Kuesiner akan disusun dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan yakni sebagai berikut:

Tabel 3.2 Bobot nilai variabel

Pilihan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kadang setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.2.3 Populasi dan Sampel

3.2.3.1 Populasi

Menurut riduwan (2008:54) mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penlitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Gorontalo Utara berjumlah 38 orang (ASN = 23 dan non ASN = 15 orang).

3.2.3.1 Sampel

Sampel menurut Riduwan (2008:56) adalah bagian dari populasi (sebagian atau seluruh dari populasi yang diteliti). Untuk memperoleh sampel yang mencerminkan karakteristik populasinya secara tepat dalam hal ini tergantung oleh dua faktor metode penarikan sampel dan penentuan banyaknya ukuran sampel. Menurut Riduwan (2008:64) Sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus. Berkaitan dengan penentuan sampel, apabila subyek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Oleh karena itu, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gorontalo Utara berjumlah 38 orang

3.1.1. Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam pengumpulan data dilakukan dengan metode sebagai berikut:

- 1. Kuesioner**

Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

2. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan dengan cara peneliti terjun langsung ke objek penelitian dan melakukan pencatatan terhadap gejala-gejala yang terjadi pada objek penelitian secara langsung. Dalam penelitian ini, Peneliti melakukan observasi terhadap objek penelitian terkait kondisi objek, keadaan objek, pemeliharaan atas objek dan mencatat seluruh informasi yang berkaitan dari tujuan dilakukannya penelitian ini.

3.1.2. Prosedur penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik dalam arti mendekati kenyataan (obyektif) sudah tentu diperlukan suatu instrumen atau alat pengumpul data yang baik dan yang lebih penting lagi adanya alat ukur yang valid dan andal (reliabel). Dan untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang valid dan andal maka instrumen tersebut sebelum digunakan harus di uji validitasnya dan reliabilitasnya sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data yang objektif.

3.1.2.1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Selanjutnya

dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi. Untuk pengujian menggunakan rumus angka kasar sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{((n\sum X^2) - (\sum X)^2)((n\sum Y^2) - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

X = Motivasi

Y = Pelayanan Publik

n = banyaknya sampel

Selanjutnya di hitung dengan uji t dengan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = nilai t hitung

n = jumlah responden

r = koefisien korelasi hasil r hitung

Selain itu, angka korelasi yang ditentukan menggunakan hasil perhitungan diubah menjadi nilai t -student dan dibandingkan dengan t -tabel dengan $(n-2)$ derajat kebebasan pada tingkat signifikansi yang dipilih. Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dianggap valid. Jika t -score kurang dari atau sama dengan nilai t -tabel,

maka soal dianggap tidak valid. Sementara itu, tentukan validitas kekuatan atau kkuatan korlasi masing-masing variabel dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi sesuai tabel di bawah ini:

Tabel 3.3 Interpretasi koefisien korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,80-1,000	Sangat kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat rendah

3.1.1.1.Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten bila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan teknik *Alfa Cronbach (a)* dilakukan untuk jenis data interval yang telah memiliki tingkat keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel $\geq 0,60$ atau 60%.

Rumus yang digunakan yaitu rumus alfa cronbach (a) yaitu :

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum a^2}{a^2} \right)$$

a = Relibilitas intrument

k = Banyaknya pertanyaan

$\sum a^2$ = Jumlah pertanyaan

$a1^2$ = Total varians

3.1.1. Teknik Analisis Data

3.1.1.1. Konversi Data

Data yang disebarluaskan adalah data dalam bentuk skala ordinal dan untuk menganalisis penelitian ini, maka peneliti perlu melakukan konversi data. Proses transformasi data dari skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval sering dijumpai pada saat melakukan analisis data. Hal ini dapat dilakukan melalui suatu metode menurut Riduwan dan Akdon (2008:187) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Mencari data skor terbesar dan terkecil.

b. Mencari nilai rentangan (R), dengan rumus:

$$R = \text{skor terbesar} - \text{skor terkecil}$$

c. Mencari banyaknya kelas (BK) dengan rumus:

$$BK = 1 + 3.3 \log n \text{ (Rumus Sturges)}$$

d. Mencari nilai panjang kelas (i) dengan rumus:

$$i = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

e. Membuat tabulasi dengan tabel penolong

No.	Kelas Interval	f_i	Nilai Tengah (X_i)	X_i^2	$f_i X_i$	$f_i X_i^2$
1.						
2.						

Jumlah	$\sum f$			$\sum f \cdot X_i$	$\sum f \cdot X_i^2$
--------	----------	--	--	--------------------	----------------------

f. Mencari rata-rata (*mean*), dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum f X_i}{N}$$

g. Mencari simpangan baku (standar deviasi) dengan rumus

$$S = \sqrt{\frac{n \cdot \sum f X_i^2 - (\sum f X_i)^2}{n(n-1)}}$$

h. Mengubah data ordinal menjadi data interval dengan rumus

$$T_i = 50 + 10 \frac{(X_i - \bar{x})}{S}$$

Keterangan:

T_i = Data interval

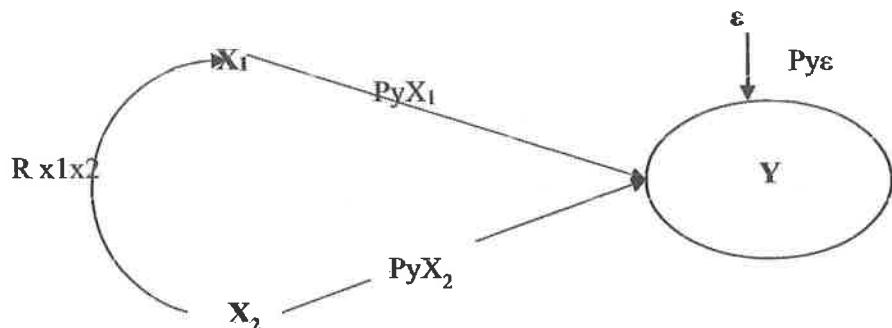
X_i = Data ordinal

\bar{x} = Nilai rata-rata

S = Simpangan baku

3.1.1.2. Rancangan Uji Hipotesis

Rancangan uji hipotesis dilakukan untuk memastikan apakah Motivasi Intristik (X_1), Motivasi Ekstrinsik (X_2) berpengaruh terhadap Pelayanan Publik (Y) dengan menggunakan analisis jalur sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur path analisis

Keterangan:

X_1 = Motivasi Intrinsik

X_2 = Motivasi Ekstrinsik

Y = Pelayanan Publik

ϵ = Variabel luar yang mempengaruhi variabel Y , tetapi tidak diteliti

3.1.1.3. Pengujian Hipotesis

Sesuai dengan uji hipotesis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dalam pengujian hipotesis akan menggunakan path analisis dengan langkah-langkah berikut :

1. Membuat persamaan struktural, yakni

$$Y = Py_{X1}X_1 + Py_{X2}X_2 + \epsilon$$

2. Menghitung matriks korelasi antar X1, X2 dan Y
3. Menghitung matriks korelasi antar variabel eksogenus
4. Menghitung matriks inverse R_1^{-1}
5. Menghitung koefisien jalur Pyx_i ($i = 1,2$)
6. Menghitung R^2y (X1,X2) yaitu koefisien yang menyatakan determinasi total X1, X2 terhadap Y
7. Menghitung koefisien jalur variabel lain yang tidak diteliti ($Py\varepsilon$)
8. Menghitung variabel independent terhadap variabel dependent, yakni
 1. Pengaruh langsung
 2. Pengaruh tidak langsung

Dimana $i =$ yang berpengaruh dan $j =$ yang dilalui. Besarnya pengaruh total untuk setiap variabel = pengaruh langsung + pengaruh tidak langsung, atau dengan rumus = $Pyxi^2 + \sum Pyxi \cdot rxix_j$.

9. Menguji Koefisien Jalur

Pengujian koefisien jalur sekaligus merupakan pengujian hipotesis penelitian.

Hipotesis pertama

Hipotesis ini merupakan pengujian hipotesis secara simultan. Rumus secara matematis adalah:

$$H_0 : Pyx_1 > Pyx_2 \dots \dots \dots Pyx_k > 0$$

$$H_1 : \text{Sekurang-kurangnya ada sebuah } Pyxi < 0$$

Statistik Uji dipergunakan adalah Uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{(n - k - 1) R^2 y x_1 x_2 \dots \dots x_k}{k (1 - R^2 y x_1 x_2 \dots \dots x_k)}$$

Kriteria uji

Terima H_0 , jika $F_{hitung} < F_{daftar}$

Tolak H_0 , jika $F_{hitung} > F_{daftar}$

Hipotesis kedua

Hipotesis ini merupakan pengujian hipotesis secara parsial. Rumus secara matematis yang digunakan adalah:

$$H_0 : \beta_{xi} = 0$$

$$H_1 : \beta_{xi} \neq 0$$

Statistik uji yang dipergunakan adalah t , dengan rumus sebagai berikut.

$$t_i = \frac{PYX_i}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{YX_1, \dots, X_k}) C_{ii} \sum x_i^2}{n-k-1}}}$$

Kriteria uji

Terima H_0 , jika $t_{hitung} < t_{daftar}$

Tolak H_0 , Jika $t_{hitung} > t_{daftar}$.

3.1.1.4. Sistem Pengelolaan Data dengan Komputer

Untuk melihat hasil penelitian dari variabel X_1 dan X_2 berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y , Seberapa besar pengaruh Motivasi yang disebut variabel X yang terdiri berupa Motivasi Intrinsik (X_1), Motivasi Ekstrinsik (X_2) berpengaruh terhadap Pelayanan Publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gorontalo Utara. Maka terlebih dahulu peneliti melakukan

pengelolaan data uji validitas dan uji realibilitas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan program *Microsoft office Excel* tahun 2011 dan program SPSS versi 21.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi

Sejarah Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil di Indonesia dimulai pada masa penjajahan Belanda. Pada tahun 1900, Belanda mulai menerapkan sistem pencatatan sipil di Indonesia untuk kepentingan administrasi pemerintahan. Pada saat itu, pencatatan sipil digunakan untuk mencatat data kependudukan seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.

Setelah Indonesia merdeka, sistem pencatatan sipil tetap dipertahankan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap kabupaten/kota. Dinas ini bertanggung jawab untuk melakukan pencatatan data kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya.

Menurut sejarah, Lembaga Catatan Sipil di Indonesia merupakan peninggalan dari Pemerintah Penjajah Belanda yang dikenal dengan nama "*Burgerlirjk Stand*" atau yang dikenal dengan singkatan B.S. yang artinya Catatan Kependudukan atau Lembaga Catatan Sipil. Lembaga Catatan Sipil adalah suatu lembaga yang bertujuan mengadakan pendaftaran, pencatatan, serta pembukuan yang selengkap-lengkapnya dan sejelas-jelasnya, serta memberi kepastian hukum yang sebesar-besarnya atas peristiwa kelahiran, pengakuan perkawinan dan kematian. Jadi, catatan sipil mempunyai pengertian sebagai suatu lembaga yang ditugasi untuk memelihara daftar-daftar atau catatan-catatan guna pembuktian status atau peristiwa penting bagi warga seperti kelahiran perkawinan dan kematian.

dasar Instruksi Presidium Kabinet Ampera Nomor 31/U/IN/12/1996 tanggal 27 Desember 1966, membawa perkembangan baru bagi dunia dan catatan sipil di Indonesia. Kantor Catatan Sipil diseluruh Indonesia dinyatakan terbuka bagi seluruh penduduk. Peraturan catatan sipil berkembang lebih lanjut dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil dengan melakukan Pembaharuan Kantor Catatan Sipil sampai Ke Kotamadya/Kabupaten Daerah Tingkat II Seluruh Indonesia.

Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1998 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintahan di Bidang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kepada Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri 150 Tahun 1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendaftaran Penduduk, maka Kantor Catatan Sipil berubah nomenklatur menjadi Dinas Pendaftaran Penduduk yang merupakan penggabungan Kantor Catatan Sipil Dengan Sub Bagian Administrasi Kependudukan Pada Bagian Pemerintah Sekretariat Wilayah Daerah Kabupaten Gorontalo dan dasar sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gorontalo Utara yaitu :

- 1) Peraturan Daerah Kabupaten Gorontalo Utara Nomor 22 Tahun 2010 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara
- 2) Peraturan Bupati Gorontalo Utara Nomor 58 Tahun 2010 Tentang Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

- 3) Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Gorontalo Utara Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Standar Pelayanan Minimal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara
- 4) Peraturan Bupati Gorontalo Utara Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara, Peraturan ini dibentuk untuk penyesuaian dan penataan susunan organisasi dan tata kerja Pemerintah Daerah Kabupaten Gorontalo Utara dalam rangka pelaksanaan kebijakan penyederhanaan birokrasi di lingkungan instansi pemerintah.

4.2 Visi dan Misi

4.2.1 Visi

“Terwujudnya Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yang Membahagiakan Masyarakat”

4.2.2 Misi

- 1) Tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM)/Tenaga Profesional
- 2) Tersedianya Sarana dan Prasarana Pelayanan
- 3) Tuntas Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berbasis Kartu Keluarga
- 4) Melakukan Pelayanan Secara Langsung Mobile, dan Online
- 5) Memaksimalkan Pemanfaatan Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Melalui Perjanjian Kerjasama PKS

4.3 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara

4.4 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden dilokasi penelitian dihasilkan data primer yang didapatkan dengan daftar pertanyaan dalam bentuk kusioner yang telah dibagikan kepada para pegawai di dari 28 kuesioner yang telah dibagikan kepada para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara dan hasilnya 28 kusioner juga kembali kepada peneliti. Tingkat pengembalian kuesioner yang telah diedarkan kepada responden penelitian diperoleh sebanyak 100%. Hasil ini dikarenakan pada saat penyebaran kusioner penelitian para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara semua berada ditempat dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai.

Berdasarkan data responden penelitian pada Tabel 4.1 Menyajikan beberapa informasi terkait obaservasi dilokasi penelitian. Informasi yang disajikan antara lain jenis kelamin laki-laki lebih banyak dibanding responden perempuan, dimana responden laki-laki sebanyak 57,14% sedangkan responden perempuan 42,85%.

Berdasarkan klasifikasi tingkat pendidikan mayoritas tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara mempunyai pendidikan strata satu (S1) sebanyak 42,85%, dan sisanya bergelar magister (S2) sebanyak 9,52%. Berdasarkan klasifikasi umur responden dilokasi penelitian sekitar 38,09% berumur 30-40 tahun, kemudian diikuti 33,33 % berumur <30 tahun, sedangkan sisanya 28,57% berumur 41-50 tahun.

Tabel 4.1 Data Demografi Responden

Keterangan	Jumlah (orang)	Percentase
Jenis Kelamin		
1. Laki-Laki	16	57,14%
2. Perempuan	12	42,85%
Pendidikan		
S2	2	9,52%
S1	19	42,85%
Umur		
<30 tahun	7	33,33%
30-40 tahun	8	38,09%
41-50 tahun	6	28,57%

Sumber : Hasil olahan Penelitian

4.5 Hasil Penelitian

Pada dasarnya penelitian kuantitatif menggunakan alat kuesioner dalam bentuk pertanyaan dalam menunjang pelaksanaan penelitian dilokasi. Oleh sebab itu, perlu diuji validitas dan reliabilitas data yang digunakan untuk mengetahui pakan instrument kuesioner yang kita gunakan dan disebarluaskan kepada para responden dapat mengukur variabel yang akan diteliti. Uji validitas dan reliabilitas data ini dilakukan dengan cara menghitung masing-masing pertanyaan dan skor total yang dihasilkan dalam satu data. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas data penelitian yang dihasilkan .

4.5.1 Uji Validitas Data Responden Penelitian

Data yang diperoleh dalam penelitian ditabulasi terlebih dahulu lalu kemudian data tersebut diolah menggunakan *software* SPSS 21 untuk pengujian validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan dilokasi penelitian. Hasil uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program *software* SPSS 22 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefesien korelasi *pearson moment* untuk setiap butir instrument pertanyaan dari responden yang tertuang dalam bentuk alat bantu kuesioner pertanyaan dengan variabel Motivasi (variabel X) dengan Layanan Publik (variabel Y) adalah signifikan, dimana hasil signifikansinya sebesar 0,05 dengan demikian data tersebut dapat dinterpretasikan bahwa setiap variabel Motivasi (variable X) dengan Layanan Publik (variabel Y) tersebut Valid. Oleh sebab itu, secara ringkas hasil uji validitas data intrumen Motivasi (variable X) dengan Layanan Publik (variabel Y) dapat dilihat pada Tabel 4.2, 4.3 dan 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrument Motivasi Interisik (X1)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,409	0,213	Valid
2	0,539	0,213	Valid
3	0,496	0,213	Valid
4	0,305	0,213	Valid
5	0,648	0,213	Valid
6	0,612	0,213	Valid
7	0,769	0,213	Valid
8	0,447	0,213	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrument Motivasi Eksterisik (X2)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,579	0,213	Valid
2	0,564	0,213	Valid
3	0,377	0,213	Valid
4	0,417	0,213	Valid
5	0,433	0,213	Valid
6	0,661	0,213	Valid
7	0,427	0,213	Valid
8	0,453	0,213	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrument Layanan Publik (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,525	0,213	Valid
2	0,634	0,213	Valid
3	0,653	0,213	Valid
4	0,752	0,213	Valid
5	0,373	0,213	Valid
6	0,594	0,213	Valid
7	0,634	0,213	Valid
8	0,724	0,213	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Hasil analisis data yang didapatkan dari uji validitas instrument data penelitian pada Tabel 4.2, 4.3, dan 4.4 menunjukkan bahwa semua item pertanyaan pada instrument pertanyaan pada kuesioner pada penelitian (1-8), (1-8) dan (1-8) mengenai instrumen variabel Motivasi Intrinsik (X1) Motivasi Ekstrinsik (X2) dengan Layanan Publik (Y) dianggap Valid karena hasil item kuesioner menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian item kuesioner variabel Motivasi Intrinsik (X1) Motivasi Ekstrinsik (X2) terhadap Layanan Publik (Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan untuk pengujian reliabilitas yang dapat menunjukkan bahwa data tersebut konsisten dan dapat dipercaya serta menghasilkan data yang sama pula dalam penelitian ini.

4.5.2 Uji Reliabilitas Data Responden

Uji reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai *Alpha Cronbach* yang dihasilkan dalam output data program SPSS 21 seperti halnya pada uji statistik lainnya. Hasil uji reliabilitas atau *Alpha Cronbach* berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang ditentukan.

Perhitungan nilai reliabilitas data penelitian yang digunakan dalam penelitian yaitu teknik *split-half spearmean brown* pada prinsipnya dilakukan menjadi dua belahan butir-butir soal pvariabel lalu menghubungkan dua belah tersebut dengan menggunakan rumus korelasi *spearmean brown*. Jika hasil nilai korelasinya di atas $>0,50$ maka nilai kerelasinya dinyatakan reliabel, kemudian angkanya tersebut disesuaikan dengan nilai r-tabel sehingga didapatkan angka reliabilitasnya. Hasil uji reliabilitas terhadap Motivasi (variabel X) dengan Layanan Publik (variabel Y) dari masing-masing variabel dapat dilihat dari Tabel 4.4, 4.5 dan 4.6 sebagai berikut

:

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Motivasi Interisik (X1)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,539	0,213	Valid
2	0,530	0,213	Valid
3	0,515	0,213	Valid
4	0,698	0,213	Valid
5	0,677	0,213	Valid
6	0,588	0,213	Valid
7	0,517	0,213	Valid
8	0,666	0,213	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Berdasarkan uji analisis reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari

instrument pertanyaan Motivasi Intrinsik (X1) bedasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,520 > 0,213$ (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Motivasi Intrinsik (X1) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument pertanyaan selanjutnya.

Tabel 4.5 Hasil Uji Relibiltas Instrument Motivasi Ekstrinsik (X2)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan
1	0,546	0,213	Valid
2	0,510	0,213	Valid
3	0,501	0,213	Valid
4	0,465	0,213	Valid
5	0,665	0,213	Valid
6	0,618	0,213	Valid
7	0,758	0,213	Valid
8	0,601	0,213	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Data uji analisis reliabilitas Instrument Motivasi Ekstrinsik (X2) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (ri) dari instrument pertanyaan Motivasi Ekstrinsik (X2) bedasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,523 > 0,213$ (r-tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Motivasi Ekstrinsik (X2) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument peryataan selanjutnya.

Tabel 4.6 Hasil Uji Relibiltas Instrument Layanan Publik (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{tabel}	Keterangan

1	0,521	0,213	Valid
2	0,583	0,213	Valid
3	0,497	0,213	Valid
4	0,441	0,213	Valid
5	0,893	0,213	Valid
6	0,529	0,213	Valid
7	0,585	0,213	Valid
8	0,547	0,213	Valid

Sumber : Hasil olahan Penelitian

Data uji analisis reliabilitas Instrument Layanan Publik (X2) dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21 pada Tabel 4.6 diatas dapat dilihat bahwa nilai reliabilitas (α) dari instrument pertanyaan Layanan Publik (Y) bedasarkan nilai *Alpha cronbach* $0,591 > 0,213$ (r -tabel) maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan yang sudah dijabarkan diatas dapat disimpulkan bahwa instrument pertanyaan Layanan Publik (Y) dinyatakan Reliabel sebagai alat pengumpul data penelitian dan dapat dilanjutkan dengan uji instrument peryataan selanjutnya.

4.5.3 Uji Regresi Sederhana

4.5.3.1 Motivasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Layanan Publik (Y)

Hasil analisis regresi sederhana baik instrument Motivasi (X) berpengaruh signifikan terhadap Layanan Publik (Y) sebagai mana tercantum pada Tabel 4.7 sebagai berikut :

Tabel 4.7. Pengaruh Motivasi Intrinsik (X1) dan Motivasi Ekstrinsik (X2) Terhadap Layanan Publik (Y)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4019.607	2	2009.804	201.730	.000 ^b
Residual	249.071	25	9.963		
Total	4268.679	27			

a. Dependent Variable: Layanan Publik

b. Predictors: (Constant), Motivasi Ekstrinsik, Motivasi Intrinsik

Tabel 4.8. Nilai Korelasi Motivasi Intrinsik (X1), Motivasi Ekstrinsik (X2), Terhadap Layanan Publik (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.486	1.628			.299	,000
Motivasi Interisik	.323	.261	.315		1.241	,002
Motivasi Eksterisik	.692	.266	.660		2.601	,002

a. Dependent Variable: Layanan Publik

Hasil analisis regresi linier bahwa diketahui nilai signifikansi variabel Motivasi Intrinsik (X1) sebesar 0,002 (<0,05) maka berkesimpulan bahwa variabel Motivasi Interisik (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Layanan Publik (Y) (H1 Diterima), Motivasi Ekstrinsik (X2) sebesar 0,002 (<0,05) maka berkesimpulan bahwa variabel Motivasi Ekstrinsik (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Layanan Publik (Y) (H1 Diterima).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.642	.537	3.156

a. Predictors: (Constant), Motivasi Eksterisik, Motivasi Interisik

Berdarkan Tabel Model Summary dari hasil analisis penggunaan SPSS versi 21 diketahu bahwa nilai *R Square* sebesar 0,642 maka dapat diartikan bahwa sumbangan variabel Motivasi Intrinsik (X1) dan Motivasi Ekstrinsik (X2) terhadap Layanan Publik (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 54,2% sedangkan 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4.5.4 Uji Hipotesis Dengan Pendekatan Koefesien Jalur

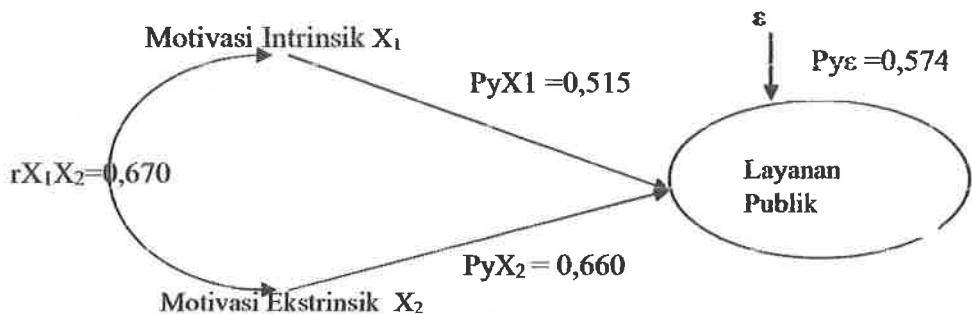
Rangkuman nilai koefesien jalur dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut

Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Koefesien Jalur

Pengaruh Antar Variabel	Koefesien Jalur (Beta)	Nilai Signifikansi	Hasil Pengujian	Koefesien Determinasi	Koefesien Fariabel Lain
Motivasi Interisik (X1) Terhadap Layanan Publik	0,515	0,002	Berpengaruh Signifikan		
Motivasi Eksterisik (X2) Terhadap Layanan Publik	0,660	0,002	Berpengaruh Signifikan	0,642= 64,2%	0,574= 57,4%

Sumber : Data Olahan Penelitian

Berdasarkan hasil nilai tersebut, diperoleh diagram jalur dengan menggunakan *Struktur Path Analisis* dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1. Struktur Path Analisis

Berdasarkan hasil yang diperoleh persamaan regresi berdasarkan diagram jalur menggunakan *Path Analisis* penelitian adalah sebagai berikut : $Y = 0,515X_1 + 0,660 X_2 + 0,574$. Persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Variabel Motivasi Intrinsik (X1) memiliki nilai 0,515 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1% maka Motivasi Intrinsik (X1) akan mengalami peningkatan sebesar 51,5% dengan asumsi variabel lain tetap.
- 2) Variabel Motivasi Ekstrinsik (X2) memiliki nilai 0,660 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1% maka Motivasi Ekstrinsik (X2) akan mengalami peningkatan sebesar 66,0% dengan asumsi variabel lain tetap.
- 3) Sedangkan nilai ϵ dapat dicari dengan rumus $Py\epsilon = \sqrt{1-R^2} = \sqrt{1-0,670} = 0,574$. Nilai ϵ sebesar 0,574 menunjukkan koefesien pengaruh variabel lain diluar penelitian ini sebesar 57,4% yang dapat mempengaruhi Layanan Publik (Y)

4.5.5 Uji Korelasi Secara Parsial

		Correlations		
		Motivasi Intrinsik	Motivasi Ekstrinsik	Layanan Publik
Motivasi Intrinsik	Motivasi Intrinsik Pearson Correlation	1	.682**	.562**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	28	28	28
Motivasi Ekstrinsik	Motivasi Ekstrinsik Pearson Correlation	.682**	1	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	28	28	28
Layanan Publik	Layanan Publik Pearson Correlation	.682**	.562**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	28	28	28

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil nilai tersebut, diperoleh korelasi parsial sebagai berikut :

1. Dari Tabel diatas bahwa nilai koefesien korelasi sebesar 0,682 dan nilai signifikansi (2-tailed) adalah $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Motivasi Intrinsik (X1) Terhadap Layanan Publik (Y) ini masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat.
2. Dari Tabel diatas bahwa nilai koefesien korelasi sebesar 0,562 dan nilai signifikansi (2-tailed) adalah $0,000 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Motivasi Intrinsik (X2) terhadap Layanan Publik (Y) Ini masuk dalam kategori hubungan yang kuat.
3. Motivasi Intrinsik (X1), Motivasi Ekstrinsik (X2) Terhadap Layanan Publik dalam hal ini hasil uji korelasi parsial dapat dijelaskan dari hasil perhitungan

yaitu tingkat keeratan hubungan antara Motivasi (X) terhadap Layanan Publik (Y) adalah sangat berpengaruh atau hubungannya sangat kuat.

4.6 Pembahasan Penelitian

4.6.1 Motivasi Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Layanan Publik

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa variabel Motivasi berpengaruh positif terhadap Layanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Dimana berdasarkan analisis jalur ditemukan bahwa variabel Motivasi Intrinsik (X1) memiliki nilai 0,515 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Motivasi Intrinsik (X1) akan mengalami peningkatan sebesar 51,5% dengan asumsi variabel lain tetap. Motivasi Ekstrinsik (X2) memiliki nilai 0,660 artinya setiap terjadi kenaikan struktur pemrakarsa sebesar 1 % maka Motivasi Ekstrinsik (X2) akan mengalami peningkatan sebesar 66,0% dengan asumsi variabel lain tetap.

Untuk uji regresi nilai *R Square* sebesar 0,642 maka dapat diartikan bahwa sub bagan variabel Motivasi Intrinsik (X1) dan Motivasi Ekstrinsik (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Layanan Publik (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 54,2% sedangkan 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pada dasarnya Layanan Publik diarahkan kepada pegawai instansi yang professional dalam melayani masyarakat. Maka dari itu, Layanan Publik mengacu kepada prinsip seorang pemimpin untuk mengatur bawahannya agar kinerja dari pegawai terjalankan dengan baik dan dapat dikatakan baik dalam melayani masyarakat serta terciptanya *Good Governance* di suatu Negara. Layanan

publik adalah komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efisien dan efektif. Menurut Mulyadi dan Savira (2021), motivasi pegawai memengaruhi kualitas layanan publik yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang termotivasi secara intrinsik cenderung memberikan layanan yang lebih baik dibandingkan mereka yang hanya termotivasi secara ekstrinsik. Motivasi intrinsik merujuk pada dorongan dari dalam individu untuk melakukan suatu kegiatan berdasarkan minat dan kepuasan pribadi, sementara motivasi ekstrinsik lebih terkait dengan imbalan luar, seperti gaji dan pengakuan (Hendriana, 2020). Penelitian oleh Junaidi dan Ningsih (2022) menegaskan bahwa pegawai yang memiliki motivasi intrinsik yang tinggi lebih inovatif dalam menyelesaikan tugas mereka. Sebuah studi oleh Lestari et al. (2023) menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dapat meningkatkan komitmen pegawai terhadap institusi, yang berdampak pada peningkatan kualitas layanan publik. Dalam konteks pemerintah daerah, komitmen yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Di sisi lain, motivasi ekstrinsik tetap memiliki peran penting dalam memastikan tingkat kehadiran dan produktivitas pegawai. Menurut Yudiana dan Haris (2021), imbalan monetari dan non-monetari dapat meningkatkan tingkat kepuasan pegawai, yang secara langsung mempengaruhi kinerja mereka dalam memberikan layanan publik. Ananda dan Prasetya (2022) menyimpulkan bahwa kombinasi motivasi intrinsik dan ekstrinsik dapat menghasilkan kinerja optimal dalam layanan publik. Ketika karyawan dihadapkan pada insentif yang menarik dan mereka puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan, mereka cenderung

memberikan layanan terbaik mereka. Lebih lanjut, menurut Rachman dan Sulistyani (2022), lingkungan kerja yang mendukung juga berkontribusi terhadap motivasi karyawan. Lingkungan yang positif meningkatkan motivasi intrinsik dan ekstrinsik, mendorong pegawai untuk berpartisipasi aktif dalam peningkatan layanan publik yang diberikan. Kurniawan dan Aditya (2023) menyoroti pentingnya pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan motivasi pegawai. Dengan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, pegawai merasa lebih terlibat dan termotivasi dalam pekerjaan mereka, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas layanan publik. Terdapat pula bukti empiris bahwa feedback positif dari manajemen secara signifikan berkorelasi dengan motivasi intrinsik karyawan dalam konteks layanan publik. Hal ini diungkapkan oleh Sari (2021), yang mencatat bahwa pengakuan akan prestasi dapat meningkatkan semangat kerja dan loyalitas karyawan terhadap organisasi.

Secara keseluruhan, pengaruh motivasi baik intrinsik maupun ekstrinsik terhadap layanan publik sangat signifikan. Penelitian lebih lanjut dibutuhkan untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kedua jenis motivasi ini dan bagaimana kombinasi yang ideal dapat dicapai untuk memaksimalkan kualitas layanan publik. Akhirnya, penting untuk memahami bahwa motivasi pegawai merupakan salah satu kunci utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik. Kebijakan dan strategi yang diterapkan oleh pemerintah perlu mempertimbangkan aspek motivasi ini agar tujuan layanan publik dapat tercapai secara optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dikemukakan diatas maka dapat di tarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Motivasi Intrinsik (X1) dan Motivasi Ekstrinsik (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Layanan Publik (Y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 54,2% sedangkan 35,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.
2. Koefesien korelasi sebesar 0,682 dan nilai signifikansi (2-tailed) adalah $0,002 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Motivasi Intrinsik (X1) Terhadap Layanan Publik (Y) ini masuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat.
3. Koefesien korelasi sebesar 0,562 dan nilai signifikansi (2-tailed) adalah $0,002 < 0,05$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara Motivasi Intrinsik (X2) terhadap Layanan Publik (Y) Ini masuk dalam kategori hubungan yang kuat.

5.2 Saran

Berdasar pada kesimpulan yang dihasilkan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa pengaruh motivasi baik intrinsik maupun ekstrinsik terhadap layanan publik sangat signifikan. Penelitian lebih lanjut dibutuhkan untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi kedua jenis motivasi ini dan bagaimana kombinasi yang ideal dapat dicapai untuk memaksimalkan kualitas layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar T, Sulistiyan dan Rosidah. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Ananda, D., & Prasetya, R. (2022). Kombinasi motivasi intrinsik dan ekstrinsik untuk kinerja optimal dalam layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 34(2), 123-134. <https://doi.org/10.1234/jap.2022.03402>
- Bangun, Wilson. (2012). “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Jakarta: Erlangga.
- Botutihe Nuzlan. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aleo Seboe Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol 6 No.1
- Creswell, John W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Edy Sutrisno. (2013). *Budaya Organisasi*. Jakarta : Penerbit Kencana Prenada Media Group
- Fahmi, Irham. (2011). *Manajemen Teori, Kasus dan Solusi*. Bandung: Alfabeta
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Hendriana, D. (2020). Motivasi intrinsik dan ekstrinsik dalam konteks pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 18(1), 56-67. <https://doi.org/10.5678/jmsdm.2020.180106>
- Junaidi, M., & Ningsih, S. (2022). Pengaruh motivasi intrinsik terhadap inovasi karyawan dalam layanan publik. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 40(1), 45-58. <https://doi.org/10.9876/jskp.2022.04001>

- Kurniawan, F., & Aditya, P. (2023). Pentingnya pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan motivasi karyawan di sektor publik. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 25(3), 215-229. <https://doi.org/10.4321/jpsdm.2023.250302>
- Lai, E. R. (2011). Critical thinking: A literature review. In Critical Thinking. http://images.pearsonassessments.com/images/tmrs/CriticalThinkingReview_FINAL.pdf
- Lestari, W., Dwi, E., & Putra, H. (2023). Motivasi intrinsik sebagai faktor penguat komitmen karyawan di sektor publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 56(1), 78-92. <https://doi.org/10.1473/jan.2023.56101>
- M, Manullang. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogakarta
- Mathis dan Jackson. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi 9, dialihbahasakan oleh Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira Hie, Salemba Empat, Jakarta
- Moekijat (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kesembilan. CV. Mandar Maju, Bandung
- Mulyadi, A., & Savira, R. (2021). Pengaruh motivasi karyawan terhadap kualitas layanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 29(2), 105-118. <https://doi.org/10.5678/jip.2021.290202>
- Rachman, F., & Sulistyani, E. (2022). Lingkungan kerja yang mendukung sebagai faktor pendorong motivasi karyawan dalam pelayanan publik. *Jurnal Sosial dan Kebijakan Publik*, 17(3), 145-159. <https://doi.org/10.6789/jskp.2022.170302>

- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan (2008). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Rozzaid, Yusron, Toni Herlambang, Anggun Meyrista Devi, 2015. Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Nusapro Telemedia Persada Cabang Banyuwangi. Prodi Manajemen FE Universitas Muhammadiyah Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 1 No. 2 Desember 2015*
- Samsudin, Sadili (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Pustaka Setia.
- Sari, T. (2021). Pengaruh feedback positif terhadap motivasi intrinsik karyawan dalam sektor publik. *Jurnal Psikologi Industri*, 15(2), 45-58. <https://doi.org/10.4321/jpi.2021.150202>
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhardi. (2013). *The Science Of Motivation Kitab Motivasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Veithzal Rivai Zainal, S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi ke-7. Depok: PT Raja Grafindo
- Yudiana, S., & Haris, H. (2021). Imbalan monetari dan non-monetari dalam meningkatkan kepuasan karyawan di sektor publik. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Publik*, 22(4), 234-247. <https://doi.org/10.1234/jemp.2021.220402>

Sumber Lain:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*

PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL GORONTALO UTARA

I. Identitas Responden

Nama Responden :
Usia :
Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan. (coret
yang tidak perlu)
Pendidikan Terakhir :
Masa Kerja :
Jabatan :

II. Petunjuk *Pengisian*

1. Berilah tanda checklist (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat anda alami sebagai tenaga kerja pada komponen- komponen variabel. Masing-masing pilihan jawaban memiliki makna sebagai berikut:

SS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat setuju.

S = Apabila jawaban tersebut menurut anda setuju.

TS = Apabila jawaban tersebut menurut anda tidak setuju.

STS = Apabila jawaban tersebut menurut anda sangat tidak setuju.

2. Diharapkan untuk tidak menjawab lebih dari satu pilihan jawaban.
3. Atas partisipasi anda, saya ucapkan terima kasih.

Berilah penilaian terhadap pernyataan dibawah ini dari skala
 1 (terendah) sampai
 5 (tertinggi).

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 Sangat Setuju (SS) 3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)
 5 =

No	Variabel Motivasi Intrinsik (X1)	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa puas ketika dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat					
2	Saya bekerja dengan sepenuh hati karena merasa bahwa pekerjaan saya sangat berarti bagi orang lain.					
3	Saya merasa bangga dengan pekerjaan saya, meskipun tidak selalu ada penghargaan yang terlihat					
4	Saya merasa terdorong untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, bahkan tanpa adanya insentif.					
5	Saya merasa senang ketika berhasil memecahkan masalah atau membantu orang lain dalam pekerjaan saya.					
6	Ketika saya merasa puas dengan pekerjaan saya, saya lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.					
7	Motivasi saya dalam bekerja sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang saya berikan kepada masyarakat.					
8	Semakin tinggi motivasi saya dalam bekerja, semakin baik pelayanan yang saya berikan kepada masyarakat					

No	Variabel Motivasi Ekstrinsik (X2)	SS	S	KS	TS	STS
1	Saya merasa dihargai ketika mendapatkan penghargaan atas kinerja yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.					
2	Tunjangan atau insentif yang diberikan oleh instansi memotivasi saya untuk bekerja lebih baik.					
3	Saya merasa lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan publik karena adanya evaluasi kinerja yang jelas dari pimpinan.					
4	Kinerja saya sangat dipengaruhi oleh bonus atau imbalan yang diberikan oleh instansi					

5	Saya lebih terdorong untuk mencapai target kerja yang ditetapkan oleh atasan karena adanya penghargaan yang diberikan					
6	Saya merasa lebih bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik karena adanya pemantauan dari pihak luar atau pemerintah					
7	Saya bekerja lebih giat karena ada dorongan dari pihak luar yang menilai kinerja saya					
8	Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai proses pelayanan.					

No.	Variabel Pelayanan Publik (Y)	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sudah sesuai dengan harapan masyarakat.					
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara selalu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan.					
3	Saya merasa bangga ketika dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.					
4	Saya termotivasi untuk selalu memberikan pelayanan terbaik karena saya percaya bahwa pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.					
5	Suasana kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendorong saya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.					
6	Saya merasa bahwa memberikan pelayanan publik yang berkualitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah bagian dari tanggung jawab saya sebagai pegawai					
7	Dukungan dari atasan dan rekan kerja mempengaruhi motivasi saya dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.					
8	Saya merasa bahwa peningkatan keterampilan dan pelatihan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membantu saya dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik					

TABULASI DATA VARIABEL MOTIVASI (X)

RESPON DEN	X1								X2								Total		Total	
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	Total X1	Total X2	Total X1+X2	
1	5	5	4	5	4	4	4	35	5	5	2	5	4	4	4	4	33	68		
2	5	5	5	3	4	4	4	35	1	3	4	5	4	4	4	4	29	64		
3	4	5	2	5	4	4	4	33	5	5	5	5	4	4	4	4	36	69		
4	5	4	5	5	2	2	4	4	31	5	4	5	5	4	2	4	2	31	62	
5	4	4	4	5	5	5	5	37	4	5	5	5	3	5	5	5	37	74		
6	3	5	5	5	5	5	5	38	4	5	5	5	4	5	5	5	38	76		
7	4	5	5	4	5	4	4	35	5	4	5	5	5	4	4	4	5	37	72	
8	3	5	4	5	5	4	4	35	4	5	5	5	4	4	4	4	5	36	71	
9	4	5	3	5	5	5	5	37	4	3	5	5	5	4	4	4	4	37	74	
10	4	5	5	1	5	4	5	34	5	4	3	5	5	4	5	5	36	70		
11	4	4	4	4	5	5	5	35	2	1	4	5	5	3	5	5	30	65		
12	4	5	4	5	1	5	3	32	5	5	5	5	5	3	1	34	66			
13	4	4	5	3	5	5	5	36	1	5	5	5	2	5	5	5	33	69		
14	4	5	4	5	4	4	4	34	5	4	4	5	4	4	4	4	34	68		
15	4	3	5	5	5	5	5	37	5	4	4	4	5	5	5	5	37	74		
16	3	5	3	5	5	4	5	35	5	3	4	5	4	5	4	5	35	70		
17	5	5	2	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	5	5	5	40	77		
18	5	5	1	4	5	5	5	34	4	4	5	5	4	4	4	4	34	68		
19	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	4	4	4	4	36	76		

20	4	5	5	5	4	5	5	5	38	4	5	5	4	4	5	5	4	36	74
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	4	4	5	5	4	36	76
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	4	4	5	5	4	36	76
23	3	5	5	5	5	5	5	5	4	37	5	5	5	2	5	5	5	37	74
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	4	4	4	4	4	32	72
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	5	5	4	5	4	5	4	5	37	69
27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	80
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	2	5	5	5	37	77

TABULASIDATA VARIABEL PELAYANAN PUBLIK (Y)

RESPONDEN	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total
1	5	5	5	5	1	5	5	5	36
2	5	5	5	5	1	5	5	5	36
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40
4	5	5	5	5	1	5	5	5	36
5	5	5	5	5	1	5	5	5	36
6	5	5	5	5	1	5	5	5	36
7	5	5	5	5	1	5	5	5	36
8	5	5	5	5	2	5	5	5	37
9	5	5	5	4	2	5	4	4	34
10	5	4	5	5	5	5	5	5	39
11	4	5	5	5	2	5	5	5	36
12	5	4	5	5	5	5	4	5	38
13	3	3	4	3	4	4	3	3	27
14	5	5	5	4	4	5	4	4	36
15	5	5	5	5	5	5	5	5	40
16	5	5	5	5	5	5	4	5	39
17	4	4	5	5	5	4	5	4	36
18	5	4	4	5	1	5	5	5	34
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40
20	5	4	4	4	5	5	5	4	36
21	4	4	4	4	4	5	4	4	33
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40
23	4	5	5	5	5	5	5	5	39
24	3	5	5	5	5	5	4	37	

25	5	5	5	5	5	5	5	40
26	5	5	5	5	5	5	5	40
27	4	4	4	4	4	4	4	32
28	5	4	4	4	5	5	4	36

DATA FREKUENSI MOTIVASI (X1)

X5	Pearson Correlation	.108	.037	.121	-.063	1	.415*	.672**	.276	.648**
	Sig. (2-tailed)	.584	.851	.538	.750		.028	.000	.155	.000
N		28	28	28	28	28	28	28	28	28
X6	Pearson Correlation	-.040	.289	.000	-.039	.415*	1	.423*	.529**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.840	.136	1.000	.844	.028		.025	.004	.001
N		28	28	28	28	28	28	28	28	28
X7	Pearson Correlation	.220	-.125	.117	.232	.672**	.423*	1	.376*	.769**
	Sig. (2-tailed)	.260	.527	.555	.235	.000	.025		.049	.000
N		28	28	28	28	28	28	28	28	28
X8	Pearson Correlation	.089	.086	-.120	-.035	.276	.529**	.376*	1	.447*
	Sig. (2-tailed)	.653	.665	.544	.861	.155	.004	.049		.017
N		28	28	28	28	28	28	28	28	28
Total	Pearson Correlation	.309	.239	.396*	.300	.648**	.612**	.769**	.447*	1
	Sig. (2-tailed)	.110	.220	.037	.120	.000	.001	.000	.017	
N		28	28	28	28	28	28	28	28	28

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS MOTIVASI (X1)

No. Item	R _{xy}	r _{tafel}	Keterangan
1	409	0,213	Valid
2	539	0,213	Valid
3	496	0,213	Valid
4	305	0,213	Valid
5	648	0,213	Valid
6	612	0,213	Valid
7	769	0,213	Valid
8	447	0,213	Valid

UJI REABILITAS DATA MOTIVASI (X1)

Case Processing Summary

	N	%
Cases	Valid	28
		100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	28	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha Based on	Standardized Items	N of Items
.520*	.114	8

Item-Total Statistics

Scale Mean if Scale Variance Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1 32.04	.6925	.254	.276
X2 31.57	7.217	.253	.268
X3 32.07	6.439	.207	.090
X4 31.71	6.952	-.033	.234
X5 31.82	5.115	.366	.608
X6 31.75	5.676	.398	.471
X7 31.75	5.528	.660	.709

X8	31.54	6.776	.314	.343	.666
----	-------	-------	------	------	------

DATA FREKUENSI MOTIVASI (X2)

X5	Pearson Correlation	.430 [*]	.335	.374 [*]	.368	1	.310	.309	.220	.433 [*]
	Sig. (2-tailed)	.089	.081	.075	.032	.176	.085	.143	.099	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X6	Pearson Correlation	.130	.442 [*]	.134	-.191	-.110	1	.388 [*]	.390 [*]	.661 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.511	.019	.497	.330	.576	.041	.040	.000	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X7	Pearson Correlation	-.208	.060	.309	-.277	-.209	.388 [*]	1	.598 ^{**}	.427 [*]
	Sig. (2-tailed)	.289	.762	.109	.154	.285	.041	.001	.023	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
X8	Pearson Correlation	-.106	-.094	-.067	.096	-.120	.390 [*]	.598 ^{**}	1	.453 [*]
	Sig. (2-tailed)	.592	.634	.734	.628	.543	.040	.001	.016	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Total	Pearson Correlation	.579 ^{**}	.564 ^{**}	.377 [*]	.017	.133	.661 ^{**}	.427 [*]	.453 [*]	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.002	.048	.931	.499	.000	.023	.016	
	N	28	28	28	28	28	28	28	28	28

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS MOTIVASI (X2)

No. Item	R _{xy}	R _{table}	Keterangan
1	579	0,213	Valid
2	564	0,213	Valid
3	377	0,213	Valid
4	417	0,213	Valid
5	433	0,213	Valid
6	661	0,213	Valid
7	427	0,213	Valid
8	453	0,213	Valid

UJI REABILITAS DATA MOTIVASI (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	28	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	28	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items		N of Items
	Items	Cronbach's Alpha	
.523 [*]	.197	8	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Item-Total Correlation	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	31.21	5.360	.199	.352	.546	
X2	31.11	5.655	.258	.554	.510	
X3	30.93	6.735	.118	.291	.501	
X4	30.68	7.856	.122	.268	.465	
X5	31.43	7.884	.188	.322	.665	
X6	31.00	5.556	.464	.432	.618	
X7	31.04	6.702	.237	.612	.758	

X8	31.11	6.247	.121	.576	.601
----	-------	-------	------	------	------

DATA FREKUENSI LAYANAN PUBLIK (Y)

Correlations										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Total	
Y1	Pearson Correlation	1	.410 [*]	.300	.388 [*]	-.213	.583 ^{**}	.388 [*]	.627 ^{**}	.525 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.030	.121	.041	.276	.001	.041	.000	.004
N		28	28	28	28	28	28	28	28	
Y2	Pearson Correlation	.410 [*]	1	.771 ^{**}	.638 ^{**}	-.251	.616 ^{**}	.514 ^{**}	.644 ^{**}	.634 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.030		.000	.000	.197	.000	.005	.000	.000
N		28	28	28	28	28	28	28	28	
Y3	Pearson Correlation	.300	.771 ^{**}	1	.711 ^{**}	-.090	.382 [*]	.379 [*]	.612 ^{**}	.653 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.121	.000		.000	.648	.045	.047	.001	.000
N		28	28	28	28	28	28	28	28	
Y4	Pearson Correlation	.388 [*]	.638 ^{**}	.711 ^{**}	1	-.147	.471 [*]	.741 ^{**}	.886 ^{**}	.752 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.041	.000	.000		.456	.011	.000	.000	.000
N		28	28	28	28	28	28	28	28	
Y5	Pearson Correlation	-.213	-.251	-.090	-.147	1	-.161	-.147	-.251	.373

		Sig. (2-tailed)	.276	.197	.648	.456		.415	.456	.197	.050
	N		28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y6	Pearson Correlation	.583 ^{**}	.616 ^{**}	.382 [*]	.471 [*]	.161	1	.471 [*]	.616 ^{**}	.594 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.045	.011	.415		.011	.000	.001	
	N		28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y7	Pearson Correlation	.388 [*]	.514 ^{**}	.379 [*]	.741 ^{**}	.147	.471 [*]	1	.638 ^{**}	.634 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.041	.005	.047	.000	.456	.011		.000	.000	
	N		28	28	28	28	28	28	28	28	28
Y8	Pearson Correlation	.627 ^{**}	.644 ^{**}	.612 ^{**}	.886 ^{**}	.251	.616 ^{**}	.638 ^{**}	1	.724 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000	.197	.000	.000		.000	
	N		28	28	28	28	28	28	28	28	28
Total	Pearson Correlation	.525 ^{**}	.634 ^{**}	.653 ^{**}	.752 ^{**}	.373	.594 ^{**}	.634 ^{**}	.724 ^{**}	1	
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.050	.001	.000	.000		
	N		28	28	28	28	28	28	28	28	28

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

HASIL UJI VALIDITAS LAYANAN PUBLIK (Y)

No. Item	R _{xy}	r _{label}	Keterangan
1	525	0,213	Valid
2	634	0,213	Valid
3	653	0,213	Valid
4	752	0,213	Valid
5	373	0,213	Valid
6	594	0,213	Valid
7	634	0,213	Valid
8	724	0,213	Valid

UJI REABILITAS DATA LAYANAN PUBLIK (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.591*	8

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	28	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	28	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	31.93	7.106	.349	.521
Y2	31.96	6.851	.497	.583
Y3	31.82	7.189	.560	.497
Y4	31.89	6.544	.654	.441
Y5	33.07	7.847	.234	.893
Y6	31.71	7.619	.517	.529
Y7	31.89	6.914	.504	.585
Y8	31.96	6.554	.612	.547

UJI KOEFESIEN JALUR X1 X2 DAN Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.642	.537	3.156

a. Predictors: (Constant), Motivasi Eksterisik, Motivasi Interisik

ANOVA^a

Model	Sum of Squares		df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	Residual				
1	4019.607	249.071	2	2009.804	201.730	.000 ^b
		Total	25	9.963		
			27			

a. Dependent Variable: Layanan Publik

b. Predictors: (Constant), Motivasi Ekstrinsik, Motivasi Intrinsik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.486	1.628		.299	,000
	Motivasi Interisik	.323	.261	.515	1.241	,002
	Motivasi Eksterisik	.692	.266	.660	2.601	,002

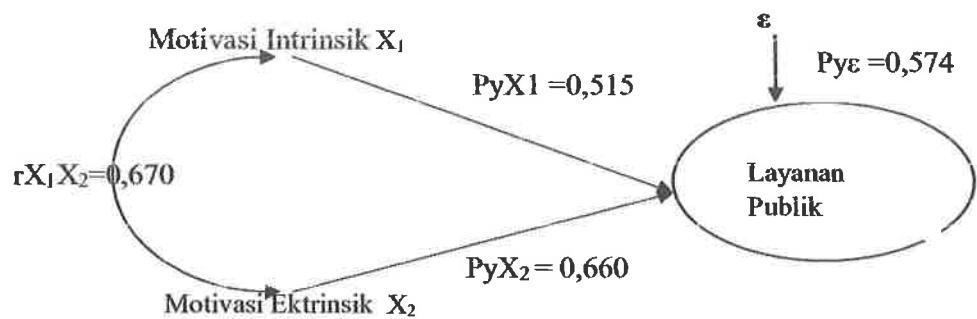
a. Dependent Variable: Layanan Publik

Correlations

		Motivasi Intrinsik	Motivasi Ekstrinsik	Layanan Publik
Motivasi Intrinsik	Pearson Correlation	1	.682**	.562**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	28	28	28
Motivasi Ekstrinsik	Pearson Correlation	.682**	1	.562**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	28	28	28
Layanan Publik	Pearson Correlation	.682**	.562**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	28	28	28

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Diketahui nilai signifikansi variabel Motivasi Intrinsik sebesar 0,02 (<0,005) maka berkesimpulan bahwa variabel Motivasi Intrinsik berpengaruh signifikan terhadap variabel Layanan Publik (H1 Diterima)
- Diketahui nilai signifikansi variabel Motivasi Intrinsik sebesar 0,02 (<0,005) maka berkesimpulan bahwa variabel Motivasi Intrinsik berpengaruh signifikan terhadap variabel Layanan Publik (H1 Diterima)
- Diketahui nilai *R Square* sebesar 0,670 maka memiliki arti bahwa sumbangan variabel Motivasi Intrinsik (X1) dan Motivasi Ekstrinsik (X2) terhadap Layanan Publik (Y) sebesar 67,0%
- Sedangkan nilai e_1 dapat dicari dengan rumus $Pye = \sqrt{1-R^2}$
 $\sqrt{1-0,670} = 0,574$



Gambar 3.1. Struktur Path Analisis



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Jl. Achmad Nadjamuddin No.17, Kampus Unisan Gorontalo Lt.1 Kota Gorontalo 96128
Website: lemlitunisan.ac.id, Email: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 380/PIP/B.04/LP-UIG/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian (Pengambilan Data)

Kepada Yth.,

Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Gorontalo Utara

di -

Tempat

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN : 0929117202
Pangkat Akademik : Lektor Kepala
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada:

Nama : Nur Awaliyah
NIM : S2121033
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Gorontalo Utara

Demikian surat ini saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Dikeluarkan di Gorontalo

Tanggal, 11/02/2025

Ketua Lembaga Penelitian



Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM

NIDN: 0929117202



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001
Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 091/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Swastiani Dunggio, S.I.P., M.Si
NIDN : 093004307
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : NURAWALIYAH
NIM : S2121033
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PENGARUH MOTIVASI TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KAB. GORONTALO UTARA

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 28% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendekripsi Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ihsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujiankan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Gorontalo, 28 Mei 2025
Tim Verifikasi,
Swastiani Dunggio
Swastiani Dunggio, S.I.P., M.Si
NIDN. 0930048307

Terlampir :

Hasil Pengecekan Turnitin

DF

ABSTRAK

NUR AWALIYAH. S2121033. PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GORONTALO UTARA.

Penelitian ini bertujuan: 1). Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi berupa motivasi intrinsik (X1), motivasi ekstiristik (X2) secara simultan terhadap pelayanan publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara; 2). Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi berupa motivasi intrinsik (X1) secara parsial terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara; 3). Untuk mengetahui besarnya pengaruh motivasi berupa motivasi ekstrinsik (X2) secara parsial terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 38 orang.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Motivasi Intrinsik (X1) dan Motivasi Ekstrinsik (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Pelayanan Publik (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 54,2%; 2). Motivasi Intrinsik berpengaruh secara parsial terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara (Y) sebesar 68.2%; 3). Motivasi Ekstrinsik (X2) secara parsial terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara sebesar 56.2%.

Kata Kunci: Motivasi, Pelayanan Publik



**PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jln. Kusno Danupoyo No, 09 Komplek Blok Plan Desa Molingkапoto, Kecamatan Kwandang, Kode Pos 96252
e-mail: disdukcapil@disdukcapilgorutkab.go.id - Telp (0442) 3110430 - Fax (0442) 3110430

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 470/DUKCAPIL/137 / V/2025

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SIRADJI MOHUNA, S.Pd, MM**
NIP : 19690823 199202 1 001
Pangkat/Gol : Pembina Tingkat I, IV/b
Jabatan : Sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Gorontalo Utara

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **NUR AWALIYAH**
NIM : S2121033
NIM : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Program studi : Ilmu Pemerintahan

Telah selesai melakukan penelitian dari tanggal 18 Februari 2025 s/d 18 Maret 2025 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara dengan judul “Pengaruh Motivasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara”.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kwandang, 15 Mei 2025
Aan Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil
Sekretaris



SIRADJI MOHUNA, S.Pd, MM
Pembina Tingkat I, IV/b
NIP. 19690823 199202 1 001

28% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

Top Sources

- | | |
|-----|--|
| 25% |  Internet sources |
| 12% |  Publications |
| 17% |  Submitted works (Student Papers) |

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 25% Internet sources
12% Publications
17% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

Student papers	LL Dikti IX Turnitin Consortium	4%
Internet	jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id	2%
Internet	docplayer.info	1%
Internet	ejurnal.unisan.ac.id	1%
Student papers	Universitas Pendidikan Indonesia	1%
Student papers	Universitas Islam Lamongan	<1%
Internet	eprints.untirta.ac.id	<1%
Publication	Yuriani Yuriani, Merry Merry, Jennie Jennie, Muhammad Ikhsan, Namira Ufrida R...	<1%
Internet	dcpc-cdn.slemankab.go.id	<1%
Internet	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
Internet	download.garuda.kemdikbud.go.id	<1%

12	Internet	doaj.org	<1%
13	Internet	journal.stieamkop.ac.id	<1%
14	Student papers	Southville International School and Colleges	<1%
15	Internet	peraturan.bpk.go.id	<1%
16	Internet	www.scribd.com	<1%
17	Internet	repository.uir.ac.id	<1%
18	Internet	repository.ut.ac.id	<1%
19	Internet	adoc.pub	<1%
20	Internet	jurnal.ranahresearch.com	<1%
21	Internet	bknmuaratebo.com	<1%
22	Internet	digilib.uinkhas.ac.id	<1%
23	Internet	ejournal.stais.ac.id	<1%
24	Internet	repository.ung.ac.id	<1%
25	Internet	es.scribd.com	<1%

26	Student papers	Universitas Muria Kudus	<1%
27	Internet	e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id	<1%
28	Internet	repository.iainpalopo.ac.id	<1%
29	Internet	saburai.id	<1%
30	Publication	Anisfu Rahman, Eko Daryanto, Nur Aini. "PENGARUH SAFETY LEADERSHIP DAN SA...	<1%
31	Internet	repository.uinbanten.ac.id	<1%
32	Internet	superi88.blogspot.com	<1%
33	Student papers	IAIN Batusangkar	<1%
34	Internet	123dok.com	<1%
35	Internet	jurmafis.untan.ac.id	<1%
36	Internet	repository.ubharajaya.ac.id	<1%
37	Internet	siat.ung.ac.id	<1%
38	Internet	text-id.123dok.com	<1%
39	Internet	repository.stei.ac.id	<1%

40	Internet	<1%
mafadioc.com		
41	Internet	<1%
repository.unhas.ac.id		
42	Internet	<1%
vdokumen.com		
43	Internet	<1%
ojs3.ippm-uis.org		
44	Internet	<1%
repositori.usu.ac.id		
45	Student papers	<1%
Jefferson County School District No. R-1		
46	Internet	<1%
repository.upi.edu		

BIODATA



A. DATA PRIBADI

Nama	: Nur Awaliyah
Nim	: S2121033
Tempat, Tanggal Lahir	: Gorontalo, 22 Oktober 2003
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat	: Kelurahan Baru, Kecamatan Baolan Kab. Toli-Toli
Alamat Email	: nurawaliyah178@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 6 Toli-Toli : Lulus Tahun 2015
2. SMP N 1 Toli-Toli : Lulus Tahun 2018
3. SMK N 1 Toli-Toli : Lulus Tahun 2021