

ABSTRAK

Penelitian ini melibatkan dua variabel, yakni satu variabel bebas yaitu motivasi (X_1) dan kinerja pegawai (X_2) satu variabel terikat, yaitu pelayanan publik (Y) di Kantor Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang. Penelitian dilakukan atas dasar metode korelasional untuk mengukur pengaruh variabel tertentu terhadap variabel lain.

Berdasarkan perhitungan pengujian korelasi ditemukan bahwa hubungan antara X_1 dengan Y sebesar $= 0,436$ (terdapat hubungan yang sedang), hubungan antara X_2 dengan Y sebesar $= 0,414$ (terdapat hubungan yang sedang), dan hubungan antara X_2 dengan X_1 sebesar $= 0,112$ (terdapat hubungan yang sangat rendah). Sedangkan hubungan korelasi antar variabel X_1 dan X_2 dengan Y sebesar $R = 0,57$ (terdapat hubungan yang sedang).

Hubungan antara variabel Pemberian Motivasi (X_1) dan Kinerja pegawai (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) tergolong sedang dan signifikan. Sedangkan untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y atau koefisien determinan sebesar $32,50\%$ sedangkan sisanya $67,59\%$ ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian di kantor Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang diperoleh kesimpulan bahwa **kurang baiknya** penerapan motivasi oleh pimpinan terhadap bawahan yang mengakibatkan kurangnya semangat dan gairah kerja para pegawai sehingga mempengaruhi produktivitas kerja maupun kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pimpinan seharusnya memperhatikan kebutuhan mendasar para bawahannya dengan cara mengetahui motif, harapan, dan imbalan yang didambakan oleh pegawai, sehingga pegawai dapat diarahkan kepada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Besarnya pengaruh variabel Kinerja pegawai (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah sedang, hal ini memberikan gambaran bahwa Kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Jadi, selama perhatian pimpinan terhadap bawahan masih belum optimal, seperti perhatian terhadap tingkat kesejahteraan yang wajar, perhatian terhadap pengembangan karier dan lain-lain, maka kualitas pelayanan sebagaimana yang diharapkan masyarakat mengurus kepentingannya di kantor kecamatan akan sulit diwujudkan.