

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Motivasi Kerja Pegawai

1. Pengertian motivasi

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang lebih spesifik sesuai dengan tujuan individu. Motivasi merupakan proses pemberian dorongan kepada pegawai agar dapat bekerja sejalan dengan batasan yang diberikan guna mencapai tujuan organisasi secara optimal. Pengertian proses pemberian dorongan tersebut adalah serangkaian aktivitas yang harus dilalui atau dilakukan untuk menumbuhkan dorongan kepada pegawai untuk bekerja sejalan dengan tujuan organisasi. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu invisible dan memberikan kekuatan untuk mendorong individu bertingkah laku dalam mencapai tujuan. Dorongan tersebut terdiri dari dua komponen yaitu : arah perilaku (kerja untuk mencapai tujuan), dan kekuatan perilaku (seberapa kuat individu dalam bekerja). Motivasi meliputi perasaan unik, pikiran dan pengalaman masa lalu yang merupakan bagian dari hubungan internal dan eksternal perusahaan/organisasi. Selain itu motivasi dapat pula diartikan sebagai dorongan individu melakukan tindakan karena mereka ingin melakukannya. Apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena dapat memuaskan keinginan mereka.

Menurut Stephen Robbins motivasi adalah; *the willingness to exert high levels of effort toward organizational goals, conditioned by the effort's ability to satisfy some individual need*. Motivasi dapat disimpulkan :

- a. Sebagai suatu kondisi yang menggerakkan manusia kearah suatu tujuan tertentu.
- b. Suatu keahlian dalam mengarahkan karyawan dan perusahaan agar mau bekerja secara berhasil sehingga keinginan karyawan dan tujuan perusahaan sekaligus tercapai.
- c. Sebagai inisiasi dan pengarahan tingkah laku. Pelajaran motivasi sebenarnya pelajaran tingkah laku.
- d. Sebagai energi untuk membangkitkan dorongan dalam diri.

- e. Sebagai kondisi yang berpengaruh membangkitkan, mengarahkan dan memelihara perilaku yang berhubungan dengan lingkungan kerja.

Menurut Bernad Barelson dan Gary A. Stainer (dalam sinungan,2005), motivasi adalah keadaan kejiwaan dan sikap mental manusia yang memberi energi, mendorong kegiatan atau gerakan, dan mengarah atau menyalurkan perilaku mencapai kebutuhan yang memberikan kepuasan atau mengurangi ketidak seimbangan.

2. Teori-Teori Motivasi Kerja

Menurut Gibson (1996:95), teori motivasi dikelompokkan atas dua kategori, yaitu :

1. Teori kepuasan (*content theory*), merupakan : perasaan menyenangkan yang dikembangkan para karyawan sepanjang waktu mengenai segi pekerjaannya.

Meliputi :

- a. Teori kebutuhan dari Maslow.

Adalah kebutuhan-kebutuhan ditingkat rendah harus terpenuhi atau paling tidak cukup terpenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan-kebutuhan ditingkat lebih tinggi menjadi hal yang memotivasi.

- b. Teori dua faktor dari Herzberg

Adalah menyatakan bahwa ada faktor-faktor tertentu ditempat kerja yang menyebabkan kepuasan kerja, sementara pada bagian lain ada pula faktor lain yang menyebabkan ketidakpuasan.

- c. Teori prestasi dari Mc.Clelland

Adalah mengemukakan bahwa individu mempunyai cadangan energi potensial, bagaiman energi ini dilepaskan dan dikembangkan tergantung pada kekuatan atau dorongan motivasi individu dan situasi serta peluang yang tersedia.

- d. Teori tiga tingkat hirarki (ERG) dari Alderfer

Adalah mengemukakan hirarki tiga tingkat kebutuhan, yaitu kebutuhan akan eksistensi, keterkaitan, dan pertumbuhan.

2. Teori Proses (Process Theory)
 - a. Teori harapan (*Expectancy Theory*)
 - b. Teori keadilan
 - c. Teori pembentukan perilaku (penguatan)
 - d. Teori penetapan tujuan (Goal Setting).

3. Tujuan Pemberian Motivasi Pegawai

Adapun tujuan dari pemberian motivasi yaitu sebagai berikut : (Hasibuan,1996:97)

1. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan atau pegawai
2. Meningkatkan kepuasan kerja karyawan atau pegawai
3. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan atau pegawai
4. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan atau pegawai terhadap tugasnya
5. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan atau pegawai.

Pemberian motivasi pada pegawai sangatlah penting, karena dengan adanya motivasi pegawai dapat memiliki gairah kerja yang tinggi untuk mencapai produktivitas kerja.

4. Metode-Metode Motivasi Pegawai.

Ada dua metode yang digunakan untuk memotivasi pegawai yaitu : (Hasibuan,1996:100)

1. Metode langsung adalah motivasi (material dan non material) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu pegawai untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya. Jadi, sifatnya khusus seperti memberikan pujian, penghargaan, bonus, piagam dan lain sebagainya.
2. Metode tidak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja atau kelancaran tugas, sehingga para pegawai betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya.

Kedua metode ini sangat besar pengaruhnya dalam meningkatkan kinerja para pegawai yaitu untuk merangsang semangat kerja pegawai, sehingga produktivitas pegawai semakin meningkat. Salah satu cara untuk memotivasi pegawai dalam organisasi adalah dengan memberikan suatu kompensasi kepada mereka. Dengan demikian kompensasi adalah sebuah bentuk return baik finansial maupun non finansial yang diterima pegawai karena jasa yang telah diberikan.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Timbulnya Motivasi Pegawai

Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya motivasi pegawai adalah faktor eksteren dan intern, seperti yang dikemukakan oleh Wahdjosumidjo (1992 :92),

Faktor eksteren :

- a. Kebijakan yang telah ditetapkan
- b. Persyaratan pekerjaan yang harus dipenuhi karyawan
- c. Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pekerjaan
- d. Gaya kepemimpinan kepada bawahannya

Faktor intern :

- a. Kemampuan bekerja
- b. Semangat kerja
- c. Tanggung jawab
- d. Prestasi serta produktivitas kerja dalam hal pelayanan

6. Indikator Motivasi Pegawai

Menurut McClelland, dalam Robbins (2002:5) indikator motivasi adalah sebagai berikut :

1. *Need for achievement* (kebutuhan untuk berprestasi) :

- a. Prestasi
- b. Tanggung jawab

2. *Need for affiliation* (kebutuhan untuk berafiliasi) :

- a. Bekerja sama
- b. Hubungan kerja

3. *Need for power* (kebutuhan akan kekuasaan) :

- a. Memberikan arahan
- b. Pengambilan keputusan

Dari berbagai uraian diatas tentang motivasi maka, dari peneliti motivasi diartikan sebagai suatu keahlian dalam mendorong, megarahkan atau mengendalikan dan mengerakkan seseorang untuk mau bekerja serta bertindak dengan giat sesuai tugas dan kewajiban dalam suatu organisasi, dengan mengacu pada pendapat Stephen Robbins maka indikator motivasi yaitu :

.1. *Need for achievment* (kebutuhan untuk berprestasi) :

- a. Prestasi
- b. Tanggung jawab

2. *Need for affiliation* (kebutuhan untuk berafiliasi) :

- a. Bekerja sama
- b. Hubungan kerja

3. *Need for power* (kebutuhan akan kekuasaan) :

- a. Memberi arahan
- b. Pengambilan keputusan
- c.

B. Kualitas Pelayanan Publik

I. Pelayanan publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memberikan definisis pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewia dan Gilman (2005) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan ini diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Sampara Lukman, 2006:82).

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun oleh pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

Pengertian yang lengkap terhadap pelayanan publik dapat dikutip dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Dari beberapa pengertian dan uraian diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan publik dilaksanakan oleh pemerintah, dalam arti barang dan jasa publik adalah tanggung jawab pemerintah melalui instansi-instansi dari pusat sampai ke daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk pelaksanaan peraturan tertentu.

2. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik

a. Fungsi Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif, terhadap kualitas kinerja. Sementara itu dalam undang-

undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Prinsipnya adalah saling memenuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Sehingga jika dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai asas-asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik terdiri dan tertuang dalam pasal 4 UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa pelayanan publik berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

b. Tujuan Pelayanan Publik

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang dan jasa publik. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan.

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem pelayanan publik yang layak sesuai asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Aspek-aspek pelayanan publik (Juliantara,2005:11) antara lain :

1. Transparan
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Kesamaan hak

3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Adapun kegiatan yang disinggung di atas adalah merupakan kegiatan yang memberikann kemudahan kepada seseorang dalam mendapatkan suatu kepuasan dari kegiatan yang dilakukannya terhadap pelaksanaan aktivitas yang sedang terjadi ataupun yang akan terjadi.

Menurut Moenir (2002:190-196), terdapat tiga macam bentuk pelayanan, yaitu :

1. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat menengenai fasilitas pelayanan yang tersedia.

2. Pelayanan Melalui Tulisan

Pelayanan dengan tulisan ini, layanan yang diberikan berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa penulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang seadng terjadi.

3. Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Umumnya layanan ini dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan pegawai sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan.

4. Standar Pelayanan Publik

Selain SOP atau tata kerja organisasi, standar pelayanan menjadi bagian yang tidak bisa diabaikan dalam aspek pelayanan publik. Optimalisasi pelayanan publik juga dipengaruhi oleh standar pelayanan yang diberikan. Standar pelayanan (LAN 2010) meliputi : standar waktu penyelesaian, standar biaya, persyaratan, prosedur, dan dasar hukum pelayanan. LAN (2010), mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk kongkret dari akuntabilitas. Sebagai barometer tercapainya tujuan pelayanan publik yang baik adalah adanya standarisasi dari pelayanan yang diberikan.

Menurut keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana

II. Kualitas Pelayanan Publik

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan (Barata,2003:38)

Kualitas pelayanan menurut Ciptono dan Barata (2004:40), kualitas berarti :

1. Kesesuaian dengan persyaratan/ tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
4. Bebas dari kerusakan/ cacat
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat

6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal

7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindekasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, profesional, dan bertanggung jawab serta kompeten.

Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan sudah maksimal. Kualitas kinerja ditentukan sejauh mana ia memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas kinerja bergerak sesuai kompetensi yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan yang disertai perilaku dan sikap yang menjunjung tinggi nilai moralitas dan etika pelayanan, serta mempunyai tanggung jawab dan profesionalitas yang tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut *American society for quality control* (Lupiyoadi, 2001:144) “kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten.” Sedangkan, menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2004:51) “kualitas merupakan suatu kondisi diamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datang dari pihak yang dilayani atau pengguna layanan. Pelayanan yang abik tentunya akan memberikan penilaian yang baik dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan, misalnya terkait jangka waktu pelayanan yang tidak tepat waktu maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Van Looy dalam Hardiyansyah (2011:48), suatu model dimensi kualitas jasa idealnya baru memenuhi syarat, apabila :

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dijelaskan secara menyeluruh mengenai persepsi dimensi kualitas yang diusulkan.

2. Model juga harus bersifat universal, artinya dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa.
3. Dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan apatatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahwa menjadi tolak ukur kualitas pelayanan dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Dalam kualitas pelayanan menurut Brown dalam Moenir (1995:33) bahwa dimata masyarakat kualitas pelayanan meliputi indikator atau dimensi-dimensi sebagai berikut :

1. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memproduksi jasa sesuai yang di inginkan secara tepat.
2. *Assrance*, yaitu pengetahuan dan kemampuan untuk meyakinkan.
3. *Empathy*, yaitu tingkat perhatian dan atensi individual yang diberikan kepada pelanggan.
4. *Responsiviness*, yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
5. *Tangibel*, yaitu penyediaan fasilitas fisik dan kelengkapan serta penampilan pribadi

Pendapat lain yang senada mengenai dimensi atau indikator kualitas pelayanan dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1997:14) dalam bukunya “prinsip-prinsip total quality service,” yaitu :

1. Bukti Langsung (tangibles)
2. Keandalan (reliability)
3. Daya Tanggap (responsiviness)
4. Jaminan (assurance)
5. Empati (empathy)

Dari berbagai uraian tentang kualitas pelayanan publik maka, dari peneliti kualitas pelayanan diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dengan mengacu pada pendapat Tjiptono (2016:115). Maka indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Tangibles (bukti langsung), aspek yang diukur :
 - perlengkapan kantor
2. Emphaty (empati), aspek yang diukur :
 - penampilan fisik dan sikap karyawan
3. Responsiveness (daya tanggap), aspek yang diukur :
 - kecepatan dan juga ketepatan
 - respon dan tanggapan pegawai terhadap keluhan masyarakat
4. Reliability (kehandalan), aspek yang diukur :
 - kesesuaian
 - kecepatan
 - daya tanggg
5. Assurance (jaminan), aspek yang diukur :
 - sikap kesopanan
 - keramahan pegawai dalam pelayanan

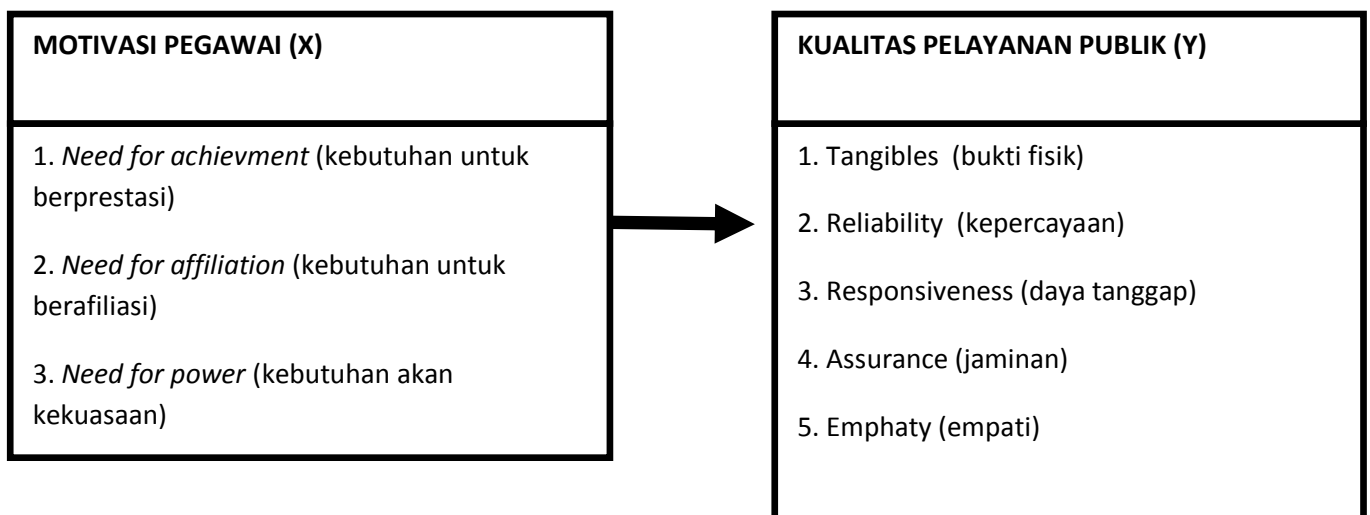
C. Hubungan Motivasi dan Kualitas Pelayanan Publik

Motivasi pegawai merupakan suatu kealihan dalam mendorong, mengarahkan atau mengendalikan dan menggerakkan seseorang untuk mau bekerja dan bertindak dengan giat sesuai tugas dan kewajiban dalam suatu organisasi, serta berdasarkan sarana-sarana yang sudah ditetapkan dalam mencapai tujuan tertentu dan diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: need for achievment (kebutuhan untuk berprestasi), need for affiliation (kebutuhan untuk berfaliasi) serta need for power (kebutuhan akan kekuasaan).

Kualitas pelayana merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dan dapat diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut: tangible (bukti fisik), reliability (kepercayaan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), serta emphaty (empati).

Berdasarkan pendapat penulis tentang hubungan antara motivasi dengan kualitas pelayanan publik, maka terdapat indikator-indikator yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP pada Kelurahan Oesapa antara lain: motivasi pegawai, indikator yang harus ditingkatkan: kebutuhan berprestasi, dan indikator yang harus dipertahankan: kebutuhan memperluas pergaulan serta kebutuhan untuk menguasai sesuatu pelayanan. Sedangkan pada kualitas pelayanan indikator yang harus dipertahankan dan ditingkatkan adalah: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *serta empathy*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muttaqin (2013) menunjukkan bahwa motivasi pegawai berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila motivasi pegawai ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan. Berdasarkan teori yang dikemukakan, maka kerangka konsep penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2012 : 70), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya.

H_0 : jika dalam penelitian $H_0 : \rho = 0$, maka tidak terdapat hubungan motivasi pegawai dengan kualitas pelayanan publik dalam penerbitan E-KTP dikelurahan Oesapa.

H_a : jika dalam penelitian hasilnya $H_a : \rho \neq 0$, “tidak sama dengan nol, berarti lebih besar atau kurang (-) dari nol berarti ada hubungan”. Maka terdapat hubungan motivasi pegawai dengan kualitas pelayanan dalam penerbitan E-KTP dikelurahan Oesapa