



**PERANAN MOTIVASI DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK DI PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PENGADILAN NEGERI PALEMBANG
KELAS 1A KHUSUS**

NAMA : DINA WULAN SARI

NIM : 20.11.178

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRAK

Dina Wulan Sari. 2024, The Role of Motivation in Improving Public Services at the One-Stop Integrated Service of the Palembang District Court Class 1A Special, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang State Administrative College (STIA). Main Advisor (I) M. Sattarudin, S.Sos., M.Si Assistant Advisor (II) H. Suparman, S.Sos., S.Pd.I., M.Si.

One-stop integrated service is one of the government programs as an effort to manage good governance in providing services to several types of services that are carried out with integrity in one place, the implementation of one-stop integrated service does not at all reduce the provisions on guidelines for implementing tasks and administration that have been regulated but to further optimize the service of the community seeking justice with the apparatus so that with the service it is hoped that the community will get excellent judicial services and simple justice.

This study aims to describe the Role of Motivation in Improving Public Services at the One-Stop Integrated Service of the Palembang District Court Class 1A Special. In this study the author uses the method used in this study, namely the qualitative method with research using observation, interviews, documentation and literature studies and for data analysis using data presentation and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the responsibilities that have been carried out have been carried out well even though there are some employees who still have work that cannot be completed on time, employees who are less enthusiastic in doing their work but not all employees may be able to be applied by giving awards so that they can increase their enthusiasm for work.

Keywords: motivation, public service.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan perusahaan yang ideal dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih dalam, karena bagaimanapun juga manusia yang akhirnya menentukan dan memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijaksanaan strategi maupun langkah-langkah kegiatan yang akan dilaksanakan dalam suatu perusahaan.

Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang tinggi diharapkan oleh organisasi agar memberikan adil positif terhadap semua kegiatan perusahaan dalam mencapai tujuan setiap pegawai diharapkan memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga nantinya akan meningkatkan produktivitas kerja yang tinggi.

Motivasi hal yang penting dalam meningkatkan suatu efektivitas kerja, karena orang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan berusaha dengan sekuat tenaga agar pekerjaannya dapat berhasil dengan sebaik-baiknya. Motivasi kerja mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

Motivasi dalam bekerja dapat berangsur-angsur menghilang ditengah tumpukan beban pekerjaan yang tinggi, semangat kerja yang rendah akan berdampak pada karyawan yang semakin memburuk,

produktivitas semakin rendah dan pada akhirnya akan menghambat tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan peranan seseorang pemimpin yang mampu memompa kembali semangat mereka, cara yang dilakukan oleh pemimpin biasanya yaitu dengan memberikan mereka penghargaan dan memberikan bonus kepada karyawan tersebut.

Seorang karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan tentu dilandasi dengan keinginan untuk mencukupi kebutuhan, selain itu juga mereka memerlukan pemenuhan kebutuhan akan rasa aman dalam bekerja mendapatkan pengakuan atas pekerjaan mereka yang dilakukan, serta dapat mengaktualisasikan diri dalam lingkungan kerja, dengan motivasi yang dimiliki oleh para karyawan akan bekerja secara optimal dalam melaksanakan pekerjaan dan tidak semata-mata untuk memenuhi kebutuhan saja, pentingnya motivasi menuntut pimpinan perusahaan untuk peka terhadap kepentingan karyawan.

Pimpinan perusahaan melakukan pendekatan tidak hanya terhadap karyawan tetapi juga terhadap keluarga dan lingkungan sehingga perusahaan tahu apa yang menyebabkan karyawan termotivasi dalam bekerja. Begitu besar peranan motivasi dalam suatu pekerjaan, sehingga menjadi salah satu faktor yang harus dipertimbangkan oleh suatu organisasi untuk bisa membuat pelayanan termotivasi dengan pekerjaannya

Suatu pekerjaan yang tidak dilandasi oleh motivasi kerja maka akan menimbulkan hasil kerja yang tidak maksimal, terdapat kaitan erat



antara motivasi seseorang melakukan pekerjaan dengan kinerja yang akan dicapainya bila motivasinya rendah maka hasil kerjanya tidak akan baik. Menurut Sunyoto (2015:4) Motivasi adalah sebagai keadaan yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan tertentu untuk mencapai tujuannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan efektivitas fungsi pemerintahan itu sendiri, pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik wujud kinerja organisasi. Dalam lingkungan pemerintahan dan pembangunan sumber daya manusia disebut dengan pegawai negeri sipil yang bertugas sebagai aparatur Negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam menyelenggarakan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh

instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha milik Negara atau jasa baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan.

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan dan penanganan pengaduan apabila instansi pemerintah

Dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 23 November 2023, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah dalam motivasi yaitu : pegawai merasa bosan dan kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaan dan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan bagi masyarakat setempat.

Pelayanan di Pengadilan Negeri Palembang belum sepenuhnya menjalankan tugas dengan baik atau produktivitas kerja masih kurang sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contoh : masih ada pegawai yang datang terlambat pada waktu yang telah ditetapkan pada jam bekerja, dan



pulang kerja sebelum waktu yang telah ditentukan hal ini juga penting dalam produktivitas kerja pegawai yang kurang disiplin dan kurang taat pada peraturan yang telah ditetapkan, pegawai juga terkadang meninggalkan ruangan pada saat jam kerja berlangsung sebelum istirahat, kurangnya menerima kritik dan keluhan dari masyarakat, masyarakat masih menganggap pelayanan yang diberikan kepadanya masih belum memenuhi standar.

Namun hal tersebut masih perlu diteliti lebih lanjut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka yang menjadi Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- a. Bagaimana Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus ?
- b. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dituliskan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus.
- b. Untuk mengetahui dampak dari Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Peranan

Menurut Soejono (2012:212) menjelaskan bahwa peranan merupakan aspek dinamis kedudukan, apabila seseorang menjalankan suatu hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukan, dia menjalankan suatu peranan perbedaan antara kedudukan dan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan kedua nya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tak ada peranan tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peranan sebagaimana kedudukan peranan juga mempunyai dua arti setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola pergaulan hidupnya. Hal ini sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.



B. Jenis-jenis peranan

Peranan menurut Bruce J. Cohen (1992:25) juga memiliki beberapa jenis sebagai berikut :

- a. Peranan nyata yaitu sama cara yang betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peranan.
- b. Peranan yang dianjurkan yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan tertentu.
- c. Konflik peranan yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan anatara satu sama lain.
- d. Kesenjangan peranan yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.
- e. Kegagalan peranan yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan suatu peranan tersebut.
- f. Rangkaian atau lingkup peranan yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada menjalankan peranan.

C. Pengertian Motivasi

Menurut Fahmi (2012:143) mengatakan bahwa motivasi adalah aktivitas perilaku yang bekerja dalam usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan.

D. Jenis-jenis Motivasi

Menurut H. Mohamad Asrori (2007:183) jenis jenis motivasi dibagi menjadi dua bagian anatra lain :

- A. Motivasi yang berasal dari dalam diri seorang motivasi jenis ini seringkali disebut

dengan istilah motivasi instrinsik.

- B. Motivasi dari luar yang berupa usaha pembentukan dari orang lain motivasi jenis ini seringkali disebut motivasi ekstrinsik.

Jenis-jenis motivasi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis menurut Malayu S.P Hasibuan (2006:150) yaitu :

- A. Motivasi positif, manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik, dengan memotivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat.
- B. Motivasi negative, manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaanya kurang baik.

Tujuan Motivasi

Secara umum tujuan motivasi adalah untuk menggerakkan atau menggugah seseorang timbul keinginan dan kemauanya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu, sedangkan tujuan motivasi dalam Malayu S.P Hasibuan (2006:146) merupakan :

- a. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan ialah sikap individu dalam kelompok terhadap lingkungan kerjanya dan bekerja sama secara sukarela.
- b. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan ialah dengan menjadi produktif karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan secara efisien, menagani tugas lebih



cepat dan menikmati lebih banyak waktu.

- c. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan ialah kesempatan bagi karyawan untuk memajukan karir mereka dan meningkatkan diri dan melatih karyawan.
- d. Meningkatkan kedisiplinan absensi karyawan ialah tata terhadap peraturan perusahaan dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
- e. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik, suasana kerja yang nyaman tercipta dari adanya hubungan baik dengan rekan kerja.
- f. Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan, rasa kesetiaan atau tanggung jawab yang tinggi dari karyawan terhadap perusahaan.
- g. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan, memberikan ketenangan kepada perusahaan dan memotivasi gairah kerja.
- h. Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

Tindakan motivasi akan lebih dapat berhasil jika tujuannya jelas dan disadari oleh yang dimotivasi serta sesuai dengan kebutuhan orang yang dimotivasi. Oleh karena itu, setiap orang yang memberikan motivasi harus mengenal dan memahami benar latar belakang kehidupan, kebutuhan, dan kepribadian seseorang yang akan di motivasi.

Fungsi Motivasi

Menurut Sardiman (2007:85) fungsi motivasi ada tiga yaitu ;

- A. Mendorong manusia untuk berbuat motivasi dalam hal ini merupakan penggerak dari setiap kegiatan yang akan dikerjakan.
- B. Menentukan arah perbuatan yaitu kearah tujuan yang hendak dicapai sehingga motivasi dapat memberikan arah dan kegiatan yang harus dikerjakan sesuai dengan rumusan tujuannya.
- C. Menyeleksi perbuatan yaitu menentukan perbuatan apa yang harus dikerjakan yang sesuai dengan guna mencapai tujuan, dengan menyisihkan perbuatan yang tidak bermanfaat bagi tujuan tersebut.

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Bambang Istianto (2011:106) Pelayanan Publik adalah suatu pelayanan yang telah disediakan untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah, pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah manapun pihak swasta kepada masyarakat.

Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta, pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif social dan politik yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara



Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut :

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah mengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada tetap pada prinsip, efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif, mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi.
5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, standar pelayanan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Dalam pasal 15 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik penyelenggara :

- A. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan

- B. Menyediakan sarana dan prasarana

- C. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur yaitu :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya atau Tarif
5. Produk Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan, Pengaduan saran
9. Sarana dan Prasarana

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik setiap institusi penyelenggara Negara, lembaga yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan pelayanan publik dan badan hukum yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan, dalam Pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggaraan memiliki hak :

- a. Mempunyai pelayanan publik tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya
- b. Melakukan kerjasama
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan tidak sesuai dengan kenyataan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan



Menurut Nyoman Sumaryadi (2010:160) tugas pemerintah yang utama ialah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selama masyarakat belum menyelenggarakan urusan atau kebutuhan secara manusiawi maka pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat sebagai salah satu bentuk pelayanan.

2.3.4 Fungsi Pelayanan Publik

Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring munculnya paham dan pandangan tentang filsafat Negara hal ini diungkapkan oleh Prawiroharjo (2015:173) yang mengatakan bahwa Semenjak dilaksanakan cita cita Negara kesejahteraan maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan masyarakat dengan tujuan agar setiap warga Negara dapat terjamin kehidupan minimalnya, oleh karena itu secara berangsur-angsur fungsi awal dari pemerintah yang bersifat represif kemudian bertambah dengan fungsi lainnya.

Menurut Hayat (2017:50) mengatakan fungsi pelayanan publik dilakukan oleh setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan public secara baik dan berkualitas dipngaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang professional. Pofesionalitas kerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja

dengan kemampuan oleh setiap aparatur pemerintah yang berpengaruh secara komperenshif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga Negara dalam penerimaan pelayanan, masyarakat memiliki hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik, kepastian hukum maksudnya untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan, pelayanan publik sesungguhnya masyarakat, apa yang dibutuhkan masyarakat dalam hal penyelenggara menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya.

2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

2.4.1 Pengertian PTSP

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan nonperizinan, yang proses



pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas front office saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan. Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan.

Dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2000 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, disebutkan bahwa pelayanan satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

2.4.2 Tujuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan :

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat.
- b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Memperpendek proses pelayanan.

- d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah

Diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penjabaran Inpres No. 3 tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi. Merupakan bagian dari upaya mencapai kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh layanan publik. Sedangkan dalam Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2014 tentang penyelenggara PTSP dibentuk dengan tujuan memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau serta mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Penyederhanaan pelayanan ialah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan biaya yang dikeluarkan oleh pemohon untuk memperoleh dokumen yang besarnya telah ditetapkan, oleh karena itu pelayanan pada dinas perizinan dapat dilihat sebagai upaya pemerintah untuk mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat.

Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di indentifikasi sebagai



masalah yang penting dengan menjelaskan secara dasar pokok penelitian. Penelitian ini membahas tentang Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dan Pelayanann Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus digambarkan ke dalam kerangka pemikiran pada bagan 1 berikut ini :



Gambar 1
Kerangka Berpikir

Motivasi
<ol style="list-style-type: none">1. Tanggung jawab2. Dorongan mencapai tujuan3. Semangat kerja4. Kreativitas <p><i>Sumber : puspitasari tahun 2014</i></p>

Pelayanan
<ol style="list-style-type: none">1. Ekonomis2. Koordinasi3. Akuntabilitas4. Aksesibilitas <p><i>Sumber : Perpres Nomor 97 Tahun 2014</i></p>

—————

←—————

Umpan Balik





BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang melalui pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yang berusaha mengungkapkan suatu gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks melalui teknik pengumpulan data dan latar alami dengan memanfaatkan peneliti dilapangan sebagai instrument kunci. Definisi ini menekankan bahwa studi deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan mampu menjelaskan variable yang diteliti dalam suatu situasi.

Metode penelitian kualitatif menurut moleong (2017:7) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistic dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Metode penelitian yang digunakan dalam Penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.

Tujuan dan penelitian deskriptif untuk membuat deskripsi atau menggambarkan beberapa fakta-fakta yang lebih akurat dan mendalam berkaitan dengan konteks permasalahan yang dikaji.

Definisi Konsep

Definisi konsep menurut Wardani (2008:9) adalah ide yang digunakan untuk menjelaskan karakteristik sesuatu masalah.

Konsep yang digunakan penulis berdasarkan definisi di atas penulis menggunakan 2 konsep dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. **Motivasi** adalah segala sesuatu yang timbul dari hasrat seseorang dengan menimbulkan gairah serta keinginan dari dalam diri seseorang yang dapat mempengaruhi dan mengarahkan serta memelihara perilaku untuk mencapai tujuan ataupun keinginan yang sesuai dengan lingkup kerja.
2. **Pelayanan** adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara masyarakat dengan karyawan atau hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Tabel 2

Definisi Operasional

NO	Konsep	Indikator
1	Motivasi Puspitasari tahun 2014	1. Tanggung jawab 2. Dorongan mencapai tujuan 3. Semangat kerja 4. Kreativitas
2	Pelayanan Perpres Nomor 97 Tahun 2014	1. Ekonomis 2. Koordinasi 3. Akuntabilitas 4. Aksesibilitas



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.2.1 Motivasi

1. Tanggung jawab

Widagdho (1998:145)

Tanggung jawab ialah kesadaran manusia atas tingkah laku perbuatan yang disengaja maupun yang tidak disengaja, tanggung jawab juga berarti perbuatan wujud dari kesadaran akan kewajibannya. Agar tanggung jawab dapat dilakukan pada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat harus berkomunikasi dengan masyarakat lain, segala tingkah laku dan perbuatan harus di pertanggung jawabkan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil yang diperoleh mengenai tanggung jawab yang dilaksanakan di kantor Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus maka penulis dapat mengetahui bahwa tanggung jawab yang telah dilakukan sudah begitu baik namun masih terdapat beberapa pegawai yang kurang optimal dalam pemanfaatan waktu dalam bekerja sehingga masih adanya pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu serta beberapa keluhan dari masyarakat yang mana pegawai masih belum maksimal dalam melayani masyarakat setempat.

2. Dorongan mencapai tujuan

Sutrsino (2016:110) Motivasi merupakan akibat dari interaksi seseorang dengan situasi tertentu yang dihadapinya karena itu terdapat perbedaan dalam kekuatan motivasi yang ditunjukkan seseorang dalam menghadapi situasi yang sama bahkan seseorang akan menunjukkan

dorongan tertentu dalam menghadapi situasi yang berbeda dan dalam waktu yang berlainan. suatu keadaan yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai tidak lepas dari faktor Agar suatu dorongan mencapai tujuan kepada seseorang itu saling berinteraksi satu sama lain agar suatu proses motivasi dapat dilakukan dengan baik dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat karena yang menjadi dasar pegawai untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan yang diperoleh bahwa dorongan mencapai tujuan di kantor Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus bahwa instansi telah memberikan motivasi atau dorongan pada para pegawai telah berusaha untuk mencapai tujuan agar pekerjaan mereka yang dikerjakan terpelihara dengan baik dan memberikan kontribusi positif bagi instansi tersebut.

3. Semangat kerja

Setiawan (2018:193)

Semangat kerja pada pegawai merupakan sikap dan tindakan yang di tunjukan pegawai dalam bekerja dengan sungguh-sungguh peranan penting semangat bekerja ialah untuk meningkatkan prestasi kerja pada pegawai semangat kerja yang tinggi akan meningkatkan keahlian pegawai dalam bekerja agar semangat kerja pada pegawai dapat meningkat.

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa dalam semangat kerja di kantor Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus pada pelayanan merasa kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya tetapi tidak semua pegawai. Mungkin yang dapat diterapkan untuk meningkatkan



kinerja pegawai melalui semangat kerja dengan memberikan berbagai penghargaan jika karyawan mampu mencapai suatu hasil yang diraih sehingga pegawai tetap merasa terus bersemangat dalam bekerja dan meningkatkan hasil kerja mereka.

4. Kreativitas

Munandar (2009:12) Kreativitas kemampuan seseorang untuk menciptakan sesuatu yang baru sebagai kemampuan untuk memberi gagasan baru yang dapat ditegakkan dalam pemecahan masalah atau sebagai kemampuan untuk melihat hubungan baru antara yang sudah ada sebelumnya.

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa dalam kreativitas di kantor Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus pegawai sangat memerlukan kreativitas karena semakin sering pegawai mendapatkan kemampuan kreativitas dan arahan pada atasan semakin pula meningkat keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut dengan mengembangkan ide-ide baru tersebut instansi dapat melakukan inovasi.

5.2.2. Pelayanan

1. Ekonomis

Tidak menimbulkan ekonomis biaya tinggi pada masyarakat setempat, setiap orang atau sekelompok orang yang tidak mampu secara ekonomis dapat mengajukan permohonan pembebasan biaya perkara. permohonan pembebasan biaya perkara untuk perkara perdata

gugatan maupun permohonan diajukan penggugat atau pemohon yang tidak mampu secara ekonomis.

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa ekonomis di kantor Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus masyarakat dikenakan biaya untuk proses perkara besar panjar biaya perkara ditetapkan pada surat keterangan untuk membayar pihak pemohon dan penggugat tidak akan diminta untuk membayar biaya apapun yang tidak tertera dan pengadilan memberikan layanan pembebasan biaya perkara pada pihak yang kurang mampu dengan mengajukan permohonan pada ketua pengadilan negeri.

2. Koordinasi

Manullang (2008:72) Koordinasi adalah usaha mengarahkan kegiatan seluruh unit-unit organisasi agar tertuju untuk memberikan sumbangan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan organisasi serta keseluruhan dengan adanya koordinasi akan terdapat keselarasan aktivitas diantara unit organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa koordinasi di kantor Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus pegawai telah berusaha memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk memberikan kepuasan pada masyarakat tetapi beberapa bagi masyarakat masih ada yang belum cukup memuaskan pada pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan kebutuhannya.

3. Akuntabilitas

Suatu bentuk penanggung jawaban dari pihak yang diberikan kepercayaan di mana nantinya akan menghasilkan keberhasilan atau



kegagalan dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan adanya akuntabilitas kinerja dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya akan terukur kinerja suatu organisasi dapat terlihat dari sisi pertanggung jawaban.

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa akuntabilitas di kantor Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus masyarakat masih menganggap pelayanan yang agak lama dan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat dan pegawai agar menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien agar masyarakat nyaman saat dilayani.

4. Aksesibilitas

Kemudahan orang dalam mengakses dan menggunakan suatu ruang, akses pelayanan, atau produk, suatu ukuran kenyamanan dan kemudahan lokasi dan tata lahan berinteraksi suatu dengan orang lain dan mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui sistem transportasi disediakan bagi masyarakat untuk mewujudkan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa aksesibilitas di kantor Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus masyarakat masih ada yang belum memahami cara proses pendaftaran serta rincian biaya yang dikeluarkan, serta fasilitas bagi masyarakat masih belum memenuhi kebutuhan bagi masyarakat setempat tetapi untuk lokasi sangat mudah dijangkau karena lokasinya terletak di pinggir jalan raya.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus maka dapat penulis simpulkan bahwa :

1. Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus dilihat dari tanggung jawab sudah begitu baik namun masih dapat beberapa pegawai yang kurang optimal dalam pemanfaatan waktunya dalam bekerja dan pegawai disana merasa kurang bersemangat bekerja dalam melakukan pekerjaan meski tidak semua pegawai dan masyarakat masih menganggap pelayanan belum memberikan kepuasan pada masyarakat setempat.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam Peranan Motivasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus yaitu sumber daya pegawai yang masih kurang dan dengan adanya pegawai yang pelayanan tetap yang dimiliki, dimana pegawai pelayanan ialah panitera pengganti yang merangkap dengan pegawai pelayanan.



Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian diatas hendaknya penulis memberikan menyaran agar di instansi Pengadilan Negeri Palembang Kelas 1A Khusus dapat :

1. Meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap masyarakat atau diusahakan memberikan pelayanan kepuasan kepada masyarakat setempat pegawai harus berusaha agar keterjangkauan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya, dan meningkatkan rasa semangat kerja dalam memberikan pelayanan pada masyarakat mungkin dengan cara pimpinan memberikan penghargaan kepada pegawai bagian pelayanan agar mereka lebih bersemangat dalam melakukan pekerjaannya.
2. Dengan menambah sumber daya manusia pada instansi ini agar tidak terjadi penumpukan pekerjaan tersebut, sering terjadi penundaan pekerjaan oleh karena itu terlalu banyak pekerjaan sehingga ada pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan, serta instansi juga bisa melakukan pelatihan untuk para pegawai dalam menjalankan pekerjaan agar cepat dan tepat waktu.