

**YAYASAN RAJA ALI HAJI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT
SUNGAI APIT KABUPATEN SIAK**

**Diajukan untuk Mengikuti Ujian Sarjana Strata Satu (S1)
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning**



OLEH:

**MUKHLIS
NIM. 1363201073**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
2018**

ABSTRAK

PENGARUH MOTIVASI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT SUNGAI APIT KABUPATEN SIAK

OLEH : MUKHLIS

Tujuan Penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis motivasi pegawai pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak, untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak, untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Motivasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak. Berdasarkan indikator tiap variabel dalam penelitian ini, maka dapat disajikan hipotesis penelitian yaitu: Motivasi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak.

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Sungai Apit Kabupaten Siak. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Lurah yang bertindak sebagai key information. Untuk aparat desa, sampel dipilih secara sensus yang meliputi Kepala Desa. Untuk masyarakat dan staf pegawai digunakan teknis simple random sampling. Sedangkan masyarakat menggunakan *accidental random sampling*. Diperoleh sampel sebanyak 88 responden.

Berdasarkan hasil penelitian tentang motivasi, diketahui secara keseluruhan yang dirata-ratakan diperoleh tanggapan responden dominant menyatakan bahwa motivasi pegawai pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak adalah cukup baik sebesar 37 responden (42,05%). Tanggapan cukup baik didominasi pada indikator *Recognition* (pengakuan) sebanyak 44 responden (50,00%). Hasil penelitian kualitas pelayanan publik, diketahui secara keseluruhan yang dirata-ratakan diperoleh tanggapan responden dominant menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak adalah cukup baik sebesar 39 responden (44,32%). Tanggapan cukup baik didominasi pada indikator transparansi dan keseimbangan hak dan kewajiban, masing-masing sebanyak 44 responden (50,00%). Sehubungan dengan pengaruh motivasi pegawai dan kualitas pelayanan pelayanan publik, maka dapat diketahui bahwa apabila terjadi peningkatan motivasi sebesar 1,046 satuan maka akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan publik sebesar 1,046 satuan. Dengan demikian, terdapat pengaruh antara motivasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sungai Apit Kabupaten Siak.

Kata Kunci : Motivasi, Kualitas Pelayanan