

ABSTRACT

Rahmawati, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Djuanda University, 2017, The influence of Apparatus Work Motivation on Service Quality in the Covid-19 Social Assistance Program in the Ciawi Sub-District, Advisor I : Muhamad YGG. Seran, Drs., M.Si., Advisor II : Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.

The Covid-19 pandemic has had a significant negative influence on the community, especially in the economic area that may have an impact on their welfare. In this case, the government has given considerable thought to measures to prevent the spread and the diseased victims, however efforts to protect the welfare of the population are of utmost importance. especially with the community's Covid-19 Social Assistance program.

Meanwhile, the social assistance channeling party, in this case the Village Government, is still experiencing a number of issues that have an impact on the level of services provided in the Covid-19 Social Assistance program both internally and externally. Problems arise as a result of reductions in the village budget allocated for Covid-19 Social Assistance, the authorities having trouble gathering information on those who are eligible, and inaccurate data recording, which occasionally results in individuals being recorded as receiving more than one type of Social Assistance. Social aid that contains conflicting information is even reduced on, and so forth.

The organizational element, the HR aspect, or the effectiveness of the apparatus are just a few factors that have an impact on the quality of this service. The state of their job motivation while performing their tasks during this pandemic is one of the factors that affect the performance of the apparatus. By referring to Herzerg's theory which mentions two dimensions that influence motivational variables, namely intrinsic and extrinsic factors, and Parasuraman's theory which states five dimensions to measure service quality assessment. Namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

Therefore, This study was conducted to determine how the motivational apparatus functions, the quality of service, and the extent to which employee motivation can affect the quality of service in the Covid-19 Social Assistance program. The locus or subject of this study are five Ciawi District villages: Cileungsi Village, Citapen Village, Banjarsari Village, Telukpinang Village, and Ciawi Village.

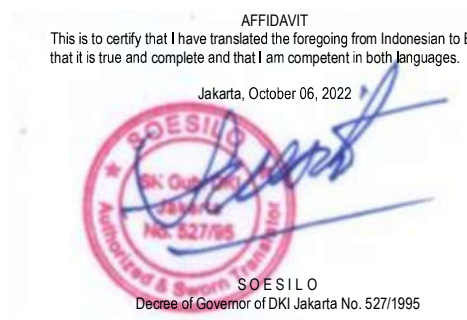
Furthermore, this study takes a quantitative approach and utilizes the associative/influence method, which is a technique for figuring out how two or more variables are related to one another. Technical analysis of the data used is the Weigh Mean Score (WMS) to answer the formulation of problems one and two, as well as the Rank Spearman hypothesis test, to answer the formulation of the third problem.



The results of the recapitulation of the work motivation variable receive a value of 4.25 or enter the very good category, whilst the results of the recapitulation of the service quality variable receive a value of 4.15 or enter the good criteria. The findings of the associative test utilizing the perspective of the Village equipment based on the Spearman Rank test calculation yield a value of 0.230, which indicates that there is a relationship between the work motivation variable (x) and service quality, but it is weak. With a significance value of 0.065 or greater than 0.05, which shows that there is no significant association, but the direction is positive. Therefore, if the value of staff motivation increases, so will the value of service quality.

In the meantime, according to the calculation of the coefficient of determination after calculating the value of the correlation coefficient, the value of 1 square is 0.0529, which indicates that the work motivation of the apparatus contributes or influences the quality of service by 5.29 percent, while the remaining 94.71 percent is affected by other factors.

Keywords: Covid-19 Social Assistance, Apparatus Work Motivation, and Service Quality



ABSTRAK

Rahmawati, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Djuanda, 2017, Pengaruh Motivasi Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan dalam Program Bantuan Sosial Covid-19 di Kecamatan Ciawi, Pembimbing I : Muhamad YGG. Seran, Drs., M.Si., Pembimbing II : Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.

Mengingat dampak yang ditimbulkan oleh pandemic Covid-19 ini sangat membuat masyarakat kewalahan khususnya dalam sektor ekonomi yang dapat memengaruhi kesejahteraan mereka. Pemerintah dalam hal ini banyak memikirkan upaya untuk menekan penyebaran dan korban yang terjangkit, dan yang terpenting yaitu upaya untuk tetap menjaga kesejahteraan masyarakat. Yaitu dengan adanya program Bantuan Sosial Covid-19 untuk masyarakat.

Adapun dalam prosesnya masih ada beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam penyaluran program Bantuan Sosial Covid-19, baik dipengaruhi oleh internal maupun eksternal pihak penyalur Bansos, dalam hal ini yaitu Pemerintahan Desa. Pemasalahan yang muncul seperti sebab adanya pemotongan anggaran desa yang disalurkan untuk Bansos Covid-19, aparat yang kesulitan dalam pendataan masyarakat yang berhak mendapat Bansos Covid-19, tidak validnya data pencatatan sehingga terkadang ada masyarakat yang tercatat double mendapatkan jenis Bansos, ada pula beberapa jenis bansos yang tidak konsisten isinya malah terdapat pengurangan dan sebagainya.

Salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan ini tidak lain adalah dari aspek organisasi maupun aspek SDM atau kinerja aparturnya. Dan salah satu hal yang memengaruhi kinerja aparat yaitu bagaimana kondisi motivasi kerja mereka selama melaksanakan tugas dimasa pandemic ini. Dengan merujuk pada teori Herzerg yang menyebutkan dua dimensi yang memengaruhi variabel motivasi ialah faktor intrinsik dan ekstrinsik, serta teori Parasuraman yang menyebutkan lima dimensi yang menjadi ukuran penilaian kualitas pelayanan. Yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja aparatur, bagaimana kualitas pelayanannya, dan sejauh mana motivasi kerja aparatur dapat memengaruhi kualitas pelayanan dalam program Bantuan Sosial Covid-19. Adapun lokus atau yang menjadi objek penelitian ini adalah 5 desa yang berada di wilayah Kecamatan Ciawi yaitu Desa Cileungsi, Desa Citapen, Desa Banjarsari, Desa Telukpinang, dan Desa Ciawi.

Selanjutnya pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan metode penelitiannya ialah metode assosiatif/pengaruh.yaitu metode yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. teknis analisis data yang digunakan ialah *Weigh Mean Score* (WMS) untuk menjawab rumusan masalah satu dan dua, serta uji hipotesis *Rank Spearman*, untuk menjawab rumusan masalah ketiga.

Hasil dari rekapitulasi nilai motivasi kerja aparatur mendapatkan nilai sebesar 4,25 atau masuk pada kategori sangat baik sedangkan rekapitulasi dari variabel kualitas pelayanan mendapatkan nilai sebesar 4,15 atau masuk pada kriteria baik. Adapun untuk hasil uji asosiatif dengan menggunakan perspektif aparatur Desa berdasarkan perhitungan uji Rank Spearman mendapatkan nilai 0,230 yang artinya terdapat hubungan antara variabel motivasi kerja (x) terhadap kualitas pelayanan dengan kekuatan hubungan yaitu lemah. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,065 atau lebih besar dari 0,05 yang menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan, namun arah hubungan bersifat positif. Hal ini mengandung arti bahwa apabila nilai motivasi kerja aparatur naik maka nilai kualitas pelayanan juga akan naik.

Sedangkan menurut perhitungan Koefisien determinasi setelah menghitung hasil dari nilai Koefisien korelasi maka didapat nilai r^2 sebesar 0,0529, ini artinya bahwa motivasi kerja aparatur memberikan kontribusi atau pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 5,29% sedangkan sisanya 94,71% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Bantuan Sosial Covid-19, Motivasi Kerja Aparatur, Kualitas Pelayanan